



# CARTA DEI SERVIZI

Terrealtre

COOPERATIVA SOCIALE AGRICOLA TERRE ALTRE

# Indice

La Carta dei Servizi

Normativa di riferimento

Obiettivi e monitoraggio

I principi

Pubblicazione della Carta

La Cooperativa e la sua storia

Visione e missione

Governance

I servizi

    Centro fare – Agricoltura sociale e pollaio

    Educazione in natura

    Attività sul territorio

Reclami e soddisfazione dell'utenza

Contatti

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici (art. 32, c.1 D.Lgs. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione), tra cui i servizi socio assistenziali e sanitari, quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione a soggetti gestori esterni alla Pubblica Amministrazione (art. 13 della L. 328/2000). E' quindi quel documento con il quale la Cooperativa, come ente erogatore di Servizi alla persona, si assume la responsabilità e una serie di impegni riguardo i propri servizi e dove sono definiti gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della stessa, le modalità di accesso e di erogazione, gli obiettivi di miglioramento, nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni). Il documento è finalizzato alla tutela massima delle persone accolte garantendo loro il rispetto di alcuni principi fondamentali. La Carta dei Servizi non è pertanto una semplice guida ma il Documento che stabilisce un patto fra la Cooperativa – soggetto erogatore – e il cittadino utente. La Carta dei Servizi è rivolta ai cittadini interessati e fornisce gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei Servizi erogati dalla Cooperativa, garantendo la trasparenza dell'operatività, la partecipazione e tutela degli utenti rispetto alla qualità dei servizi e il miglioramento continuo degli stessi attraverso un sistema di valutazione partecipato dai diretti fruitori dei servizi.

## Normativa di riferimento

La redazione della Carta dei Servizi è obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni. Di seguito la normativa di riferimento:

- DPCM 21/12/1995 – Schema di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici sanitari.
- Delibera n° 32 del 20/01/2016 – Linee guida per l'affidamento dei servizi ad enti del Terzo Settore ed alle Cooperative Sociali – A.N.A.C.
- Art. 20 della LP 13/2007 modificata dalla LP 16/2016 – integrazione della LP sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori.
- Decreto del Presidente della Provincia di Trento 3-78/Leg. 2018 e Regolamento per l'accreditamento in ambito socio-assistenziale.
- Legge provinciale "Politiche sociali nella provincia di Trento" 2007, n. 13 e D.P.P. n. 3-78/Leg. di data 8 aprile 2018 recante "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in

materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”

- Deliberazione della Giunta Provinciale 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 ai sensi dell’art. 20 della LP 13/2007

## Obiettivi e monitoraggio

La Carta dei Servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente ed indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini – utenti. Serve per:

1. Accreditarsi: l’adozione della Carta dei Servizi è compresa tra i requisiti generali di accreditamento previsti dal Regolamento attuativo della L.P. 13/2007;
2. Assumere i propri impegni nei confronti dell’ente accreditante e affidante e nei confronti dei cittadini – utenti
3. Promuovere l’ascolto e la partecipazione del cittadino – utente nella valutazione della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sul grado di soddisfazione percepita
4. Tutelare i cittadini – utenti rispetto alla qualità dei servizi attraverso il sistema di gestione dei reclami
5. Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili

Attraverso la stesura della Carta dei Servizi la Cooperativa si pone i seguenti obiettivi:

- Informare in modo chiaro i cittadini sull’offerta dei servizi attraverso la descrizione dell’organizzazione della Cooperativa e dei Servizi offerti;
- Facilitare l’accessibilità alle prestazioni erogate;
- Istituire dei canali di comunicazione diretta con i cittadini, le famiglie e gli altri servizi del territorio.

La Carta dei Servizi viene adeguatamente pubblicizzata e aggiornata qualora intervenissero modifiche sostanziali a quanto descritto, curandone il monitoraggio continuo ogni qualvolta si renda necessario oppure almeno ogni 3 anni.

Il Presidente della Cooperativa è responsabile dei tempi e delle modalità di monitoraggio della carta.

## I principi

La Cooperativa si impegna nel riconoscere le risorse che ogni persona può esprimere, e nel dare valore alla famiglia, alla rete di prossimità e alla comunità tutta quale spazio di partecipazione e costruzione di legami e sostegno.

La Cooperativa si impegna a svolgere la propria azione sulla base dei seguenti principi:

**Spirito comunitario e condivisione:** nella vita di una comunità rimane centrale il valore della condivisione, è lo strumento principale attraverso il quale gli esseri umani possono evolversi, apprendere, scoprire e dare significato alle cose, aiutandosi e collaborando l'uno con l'altro.

**Accoglienza:** accogliere l'altro, nella sua diversità e nei bisogni che esprime, senza giudizio, significa permettere alla persona di esprimere le proprie risorse.

**Uguaglianza:** l'uguaglianza e l'imparzialità sono garantite attraverso l'accesso non discriminatorio ai servizi offerti tenuto conto dei vincoli organizzativi e dei criteri di accesso stabiliti dai Servizi.

**Partecipazione:** Terre altre favorisce la partecipazione al governo della cooperativa dei diversi portatori di interesse, sia attraverso quanto previsto dallo statuto (assemblea dei soci e Consiglio di Amministrazione), sia attraverso gruppi di lavoro, incontri aperti, raccolta di stimoli e pensieri.

**Legame con il territorio:** la Cooperativa crede che le relazioni di rete rappresentino un valore aggiunto per tutti i soggetti che alla rete appartengono. La Cooperativa investe pertanto in rapporti con attori pubblici e privati del territorio e, in senso esteso, con il territorio in cui opera. In tal senso ricerca sinergie con i soggetti istituzionali, le associazioni, le imprese for profit, i gruppi informali e tutte le altre organizzazioni del territorio.

## Pubblicazione della Carta

La Carta dei Servizi è consultabile e scaricabile online. Per accedere alla Cooperativa si può prendere contatto attraverso diverse modalità:

Telefono | 370-3424686

E-mail | [terrealtre@gmail.com](mailto:terrealtre@gmail.com)

Sito internet | [www.terrealtre.org](http://www.terrealtre.org)

Social network | Facebook e Instagram: @terrealtre

## La Cooperativa e la sua storia

La cooperativa sociale agricola Terre altre nasce nel 2013 come cooperativa per l'inserimento lavorativo (tipo B), successivamente si trasforma in cooperativa mista (A+B).

Opera sul territorio della Val di Fiemme e nei territori limitrofi e ha la propria sede legale nel Comune di Castello-Molina di Fiemme.

Gli obiettivi perseguiti riguardano tre ambiti: 1) agricolo: far conoscere e valorizzare le specie vegetali spontanee e coltivate di uso tradizionale, diffondendo, soprattutto presso i giovani, le conoscenze circa la coltivazione dell'orto, e favorendo azioni di recupero di antiche colture arboree e cerealicole in via di estinzione; 2) sociale: creare condizioni di formazione e occupazione stabile per persone a bassa contrattualità; 3) culturale: creare un luogo di incontro fra saperi, pratiche, bisogni diversi e favorire i momenti di aggregazione e di cooperazione tra persone, nonché promuovere uno stile educativo e di vita a contatto con la Natura.

La cooperativa coltiva circa due ettari di terreno in varie zone della Val di Fiemme. Si coltivano ortaggi, alberi da frutto, erbe officinali e aromatiche. Trovano inoltre spazio delle coltivazioni a scopo didattico e di riproduzione del seme (cereali autoctoni). La Cooperativa gestisce inoltre un pollaio per l'allevamento di galline ovaiole.

Svolge la propria attività sia attraverso gli inserimenti lavorativi, sia con progetti di socializzazione e formazione al lavoro.

Opera inoltre attraverso diversi progetti di educazione in natura rivolti ai bambini, gestione di orti didattici in scuole e asili, laboratori didattici per enti e associazioni.

La base sociale della Cooperativa è composta da 25 soci, di cui: 3 soci lavoratori, 5 soci volontari e 17 soci sovventori (tra cui 5 associazioni).

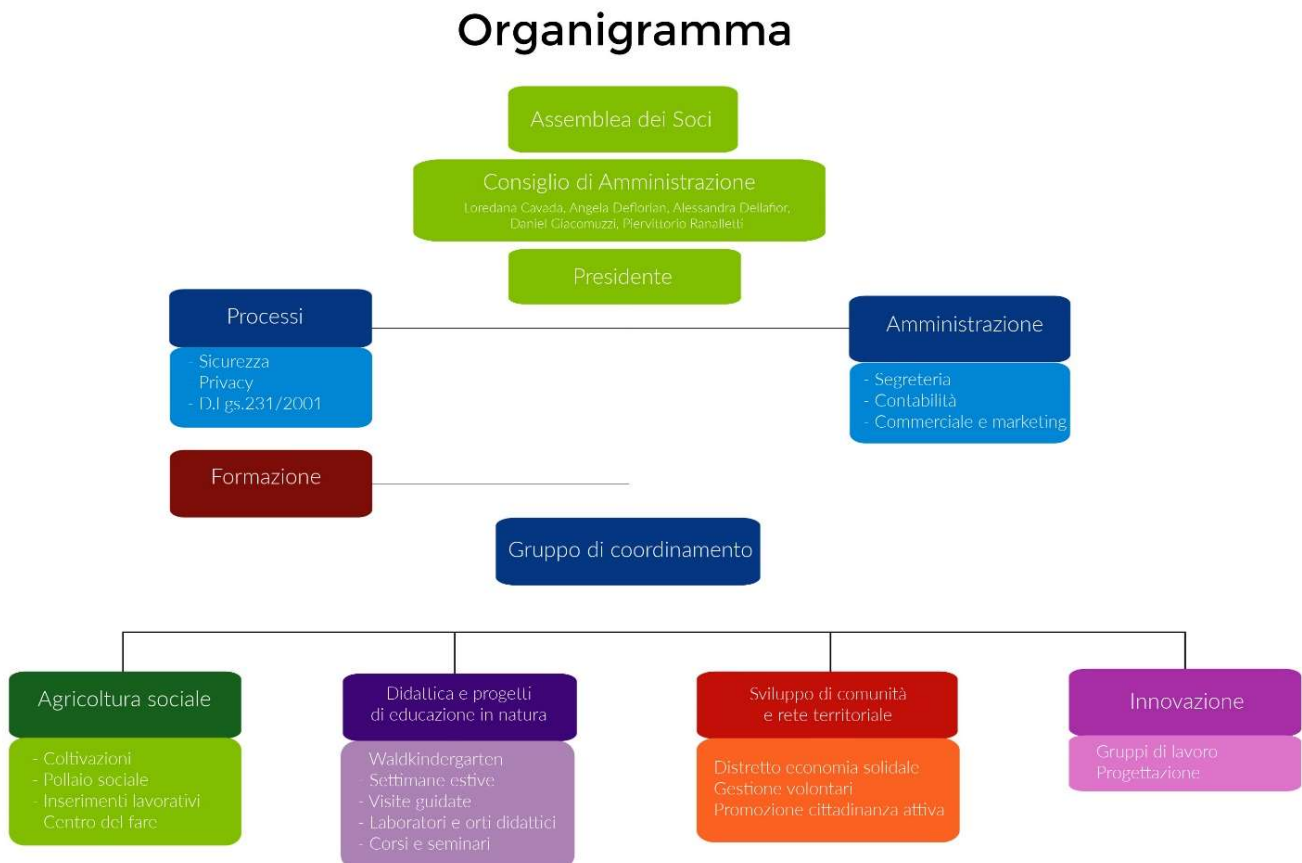
## Visione e missione

Terre altre opera a favore del benessere di tutti i cittadini, con particolare attenzione alle persone che si trovano a vivere in condizioni di fragilità. Fonda il proprio agire sui principi della mutualità e della solidarietà, perseguendo la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini e mantenendo costante l'attenzione affinché il proprio operare sia coerente con i bisogni emergenti ed esistenti nel territorio.

Da statuto, la Cooperativa ha come oggetto la gestione di servizi, progettualità e attività a carattere formativo, lavorativo, sociale, ricreativo, educativo, didattico, culturale e di animazione sociale, a favore del benessere di tutti i cittadini con particolare attenzione alle persone fragili.

La cooperativa si prefigge, inoltre, attraverso strumenti culturali e sociali, di favorire la costruzione di una comunità solidale e partecipe. Importante è il coinvolgimento e l'impegno delle persone che usufruiscono dei servizi, delle famiglie, dei volontari, dei lavoratori e della comunità.

## Governance



L'**Assemblea dei soci** si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio consuntivo.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 5 consiglieri eletti dall'Assemblea e al loro interno eleggono il Presidente. Ha il compito di tradurre in strategie operative la missione e il progetto dell'organizzazione. E' composto dalle diverse anime e sensibilità della Cooperativa: soci volontari, soci lavoratori, persone non socie e con specifiche competenze professionali.

Il **Presidente** ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio d'Amministrazione. Viene eletto dal Consiglio di Amministrazione.

L'**ufficio amministrativo** cura la gestione della contabilità e svolge funzioni di segreteria. Si occupa inoltre dell'area commerciale e marketing.

Il **Gruppo di coordinamento** è composto dai membri del Consiglio di Amministrazione insieme ai referenti delle singole aree, che possono essere sia lavoratori che volontari.

Il **responsabile dell'area agricoltura sociale** si occupa dell'organizzazione tecnica delle attività, della stesura del progetto di inserimento lavorativo, dei rapporti con i servizi territoriali, degli incontri di monitoraggio e verifica.

Il **responsabile dell'area didattica ed educazione in natura** si occupa di coordinare le educatrici, programmare le attività, gestire gli incontri con le famiglie, progettare nuove iniziative.

I **gruppi di lavoro** si riuniscono su specifici temi (agricoltura, educazione, ecc.) per ideare e progettare nuove attività e iniziative. In questi gruppi sono coinvolti, a seconda delle competenze e degli interessi, soci lavoratori, dipendenti, volontari, eventualmente anche soggetti esterni alla cooperativa (gruppi di acquisto, associazioni, imprese for profit, ecc.) nonché singoli cittadini.

I **volontari** offrono appoggio e aiuto nelle varie attività, nonché sono parte attiva del processo di costruzione di una comunità solidale.

Inoltre sono presenti figure trasversali, con responsabilità su formazione (definizione e aggiornamento del piano della formazione), sicurezza sul lavoro, ecc.

## I servizi

### CENTRO DEL FARE – AGRICOLTURA SOCIALE

#### Coltivazioni e pollaio

##### DESTINATARI

Giovani e adulti, di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, in situazione di fragilità personale, familiare ed economica o a rischio di emarginazione sociale, che necessitano di sperimentare le proprie capacità e risorse prima di affrontare un percorso lavorativo.

##### DESCRIZIONE

Il servizio ha sede principalmente nel Comune di Cavalese, dove si trovano la coltivazione principale e il pollaio. Sono poi presenti altri campi in altre zone della valle per coltivazioni



particolari. L'attività agricola permette possibilità diversificate per l'apprendimento di prerequisiti lavorativi, da attività pratico-manuali molto semplici (quali trapianti, diserbo, raccolta), allo sviluppo di competenze più complesse con la prospettiva di accompagnamento in contesti lavorativi.

## ATTIVITÀ

Le attività lavorative sono finalizzate a:

- acquisire abilità pratico manuali
- supportare lo sviluppo delle capacità e delle risorse personali
- potenziare e consolidare le capacità sociali e lavorative
- accompagnare verso la costruzione di un percorso verso il lavoro

Le attività prevedono la partecipazione alle varie fasi agricole, quali semine, trapianti, diserbo manuale, raccolta, selezione del prodotto. Per quanto riguarda il pollaio, riguardano la cura e la gestione degli animali.

La Cooperativa garantisce inoltre attività di orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari e ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi. Propone inoltre attività di gruppo allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà e iniziative utili per la collettività.

## MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale con il coinvolgimento della persona, della famiglia. Successivamente viene definito un Piano di inserimento lavorativo, in cui si definisce durata, frequenza e obiettivi di miglioramento.

Si garantisce il colloquio conoscitivo entro 30 giorni dalla richiesta. Si garantisce l'inserimento entro 30 giorni dal colloquio conoscitivo.

## GIORNI E ORARI DI APERTURA

L'attività è stagionale (da aprile a ottobre circa nella parte relativa alle coltivazioni, durante la stagione invernale è possibile svolgere l'attività presso il pollaio). Il servizio viene offerto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12.

## SEDE

Coltivazioni (campo principale in Via Lagorai a Cavalese – fraz. Masi) e altri campi in Val di Fiemme, e pollaio sociale in via Pizzegoda a Cavalese

## COSTI

Il costo è sostenuto dall'Ente Pubblico di riferimento. Alle persone frequentanti viene erogata una borsa lavoro.

## RIFERIMENTI E CONTATTI

Telefonare a 370-3424686 o scrivere a [terrealtre@gmail.com](mailto:terrealtre@gmail.com)

## EDUCAZIONE IN NATURA

### **Cerchio nel bosco – Settimane estive - Laboratori**

#### DESTINATARI

Nuclei familiari, gruppi di persone, bambini, scuole, associazioni, enti.

#### DESCRIZIONE

La Cooperativa offre vari percorsi di educazione in natura, ispirandosi a diverse esperienze educative che nel corso dei decenni hanno rivolto il focus all'importanza del rapporto con la Natura per una crescita armoniosa.

In quest'ottica la Cooperativa propone un progetto sperimentale per la fascia 3-6 anni da settembre a giugno, denominato "Cerchio nel bosco" e le settimane estive (rivolte sia alla fascia 3-6 anni che alla fascia 6-11 anni). I bambini vengono inseriti in piccoli gruppi accompagnati da educatori esperti.

Su richiesta di scuole, enti e associazioni, la Cooperativa propone laboratori didattici su vari temi (conoscenza piante spontanee commestibili, autoproduzione, antiche varietà, pratiche agricole) e l'accompagnamento nella costruzione di orti didattici.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Per le settimane estive l'accesso avviene mediante iscrizione. L'informativa e il modulo vengono diffusi tramite il sito internet [www.terrealtre.org](http://www.terrealtre.org) e tramite i social. L'accettazione avviene secondo lista progressiva fino al raggiungimento del numero massimo per ogni turno.

Per quanto riguarda il cerchio nel bosco l'accesso avviene su richiesta e tramite colloquio informativo preventivo per valutare l'effettiva aderenza del progetto alla necessità della

famiglia. Per tutte le altre attività si rimanda a un contatto diretto per definire modalità di realizzazione e accesso.

## COSTI

I costi variano a seconda dell'attività.

## RIFERIMENTI E CONTATTI

Telefonare a 370-3424686 o scrivere a [terrealtre@gmail.com](mailto:terrealtre@gmail.com)

## ATTIVITA' SUL TERRITORIO e CITTADINANZA ATTIVA

La Cooperativa promuove azioni finalizzate a creare e potenziare la coesione sociale, i processi di cambiamento e la partecipazione attiva. Appartengono a questo il coordinamento dei volontari, la promozione di corsi ed eventi, le azioni di raccolta fondi, la comunicazione e la collaborazione in particolari progetti.

La Cooperativa propone iniziative, aperte a tutti, con i seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione stili di vita.

## Reclami e soddisfazione dell'utenza

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali reclami, segnalazioni o suggerimenti direttamente alla Cooperativa che si attiverà per risolvere, ove e come possibile, il problema segnalato. I reclami possono essere presentati:

- Con una lettera scritta, all'indirizzo Via Latemar 1/A 38030 Castello di Fiemme (TN)
- Con richiesta di colloquio in presenza o con colloquio telefonico, al numero 370-3424686
- Con mail, all'indirizzo [terrealtre@gmail.com](mailto:terrealtre@gmail.com)

La Cooperativa risponde ai reclami in forma scritta entro 30 giorni dalla segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per la soluzione della segnalazione.

Terre altre si impegna, inoltre, a raccogliere l'opinione e la valutazione dei propri servizi attraverso un questionario da somministrare almeno una volta all'anno o ogni due anni.

## Contatti



Via Latemar, 1/A – Castello-Molina di Fiemme (TN)



370-3424686



[terrealtre@gmail.com](mailto:terrealtre@gmail.com)

[terrealtre@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:terrealtre@pec.cooperazionetrentina.it)



@terrealtre