Cooperativa Sociale
SOLIDARIETÀ SILVABELLA
"B" O.N.L.U.S.

CARTA DEI SERVIZI

- PRESENTAZIONE, PRINCIPI FONDAMENTALI E FINALITÀ
- SEDE LEGALE ED OPERATIVA
- PRINCIPI FONDAMENTALI E STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI
- IL PERSONALE ED IL RAPPORTO CON I CLIENTI
- AMBIENTE DI LAVORO
- FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ
- MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA
- SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
- PRINCIPALI ATTIVITÀ, ISCRIZIONI AD ALBI E LICENZE

PRESENTAZIONE, PRINCIPI FONDAMENTALI E FINALITÀ:

La SOLIDARIETA' SILVABELLA ONLUS è un'azienda giovane costituita sotto forma di cooperativa sociale di tipo B, avente per obiettivo primario il recupero delle fasce svantaggiate al fine di mantenere e sviluppare autonomia e abilità dal punto di vista personale, sociale ed occupazionale in soggetti disabili, in collaborazione con la famiglia e i servizi territoriali.

Il lavoro viene visto come strumento e come metodo per favorire la massima espressione delle potenzialità individuali e per promuovere lo sviluppo dell'identità di sé come persona adulta, stimolando relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente, promuovendo il conseguimento di capacità lavorative e la professionalizzazione, di senso di responsabilità e autostima, in rapporto alle potenzialità ed attitudini individuali.

Insieme professionisti e persone svantaggiate, fianco a fianco, nel rispetto dei ruoli svolgono la loro attività, organizzate in modo da favorire l'integrazione, sia all'interno dell'ambiente di lavoro, sia nei riguardi del territorio e della comunità.

La Cooperativa è attiva sul territorio con attività prevalentemente rivolte a:

- **Pulizie civili ed industriali, sanificazione e igienizzazione, rimozione graffiti,**
- **Servizi ausiliari all'interno di strutture residenziali e semi-residenziali per anziani/diversamente abili (lavanderia, mensa, pulizie, ecc.),**
- **Servizi supplementari in concomitanza di manifestazioni, sgombero neve e servizi di pronto intervento;**
- **Diserbo e raccolta di rifiuti sulle aree cimiteriali e sulle aree soggette ad uso pubblico;**
- **Dei servizi ed affini, quali pulizie in genere;**
- **Prestare servizi di facchinaggio in genere;**
- **Svolgere servizi di giardinaggio in genere;**
- **Gestione, sorveglianza e custodia di impianti sportivi, cimiteri, ecc.**
- **Servizi di confezionamento pasti;**
- **Spurghi di fosse e condotte, bollettazione, pulizie cimiteri, sgombero neve;**
- **Preparazione e somministrazione pasti case di riposo, scuole e privati;**
- **Gestione sportelli informazioni (URP);**
- **Igiene ambientale e svuotamento cestini, con propri mezzi;**
- **Pulizia manuale e meccanizzata di strade e aree pubbliche;**
- **Raccolta differenziata rifiuti, cernita e raccolta porta a porta;**
- **Servizi scolastici non educativi;**
- **Servizi di trasporto scolastico ed assistenza al trasporto;**
- **Trasporto di persone o cose per conto terzi**
- **Disinfezione e sanificazione;**
- **Gestione del verde, creazione e manutenzione del verde pubblico e privato, arredi urbani, cigli stradali e potatura alberi, decespugliamento, trattamenti antiparassitari, riqualificazione**

sentieri, predisposizione e messa in opera di cartellonistica per sentieri e aree verdi,
- **Servizi ecologici rivolti ad attività commerciali, artigianali, industriali pubbliche e private,**
- **Sgomberi e facchinaggio, sgombero locali pubblici e privati, traslochi, trasporto merci,**
- **Magazzino, confezionamento, assemblaggio, ecc**
- **Servizi ausiliari per scuole, asili nido, Comunità Educative, ecc.**
- **Gestione sportelli URP, Front Office.**
- **Rilevamento utenze e lettura contatori.**

Inoltre la Cooperativa Silvabella ha maturato esperienze in particolari servizi di igiene ambientale e in servizi complementari alla raccolta differenziata, *quali gestione e sorveglianza delle piattaforme ecologiche, essendo la stessa iscritta all'Albo Gestori Ambientali ed a quello del Trasporto Conto Terzi.*

SEDE LEGALE ED OPERATIVA

La Cooperativa ha sede in Piazza Martiri Della Libertà 7 – 27036 Mortara (PV).

Tel. **0384/99298 – 0384/90982 – 0384/294070.**
Fax **0384/296519.**
E-mail silvabella@libero.it
Pec solidarietasilvabella@messaggipec.it

L'ufficio è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
I telefoni sono attivi dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00.

La sede della Cooperativa Silvabella è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- **in automobile:**

da MILANO:
autostrada Milano – Genova
uscita a Gropello Cairoli

da PAVIA:
strada statale per Vigevano

- **in treno:**

da MILANO:
diretti regionali
a copertura di tutta la giornata

da PAVIA:
diretti regionali nella mattina e nel pomeriggio

- **in autobus: da Pavia e da Milano**

PRINCIPI FONDAMENTALI:

***Uguaglianza*:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

Imparzialità: le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Partecipazione: è garantita la partecipazione del cliente-utente alla prestazione del servizio quale soggetto attivo nell'ottica di una migliore efficacia dell'intervento e di una stretta collaborazione con gli operatori impiegati.

***Efficienza ed efficacia*:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere del cliente- utente e degli operatori impiegati.

Rispetto delle leggi e dei regolamenti: il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi si fonda sul comune rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore di intervento.

***Collaborazione*:** al cliente è richiesto di collaborare fornendo informazioni, segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

Continuità: il servizio è erogato in modo regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli dello stesso.

Qualità: al cliente è assicurato un buon standard di qualità dei diversi servizi.

Fiducia: la Cooperativa ritiene che la fiducia reciproca tra tutti i soggetti che quotidianamente conferiscono il loro apporto alle attività sia fondamentale per lo sviluppo e il successo aziendale.

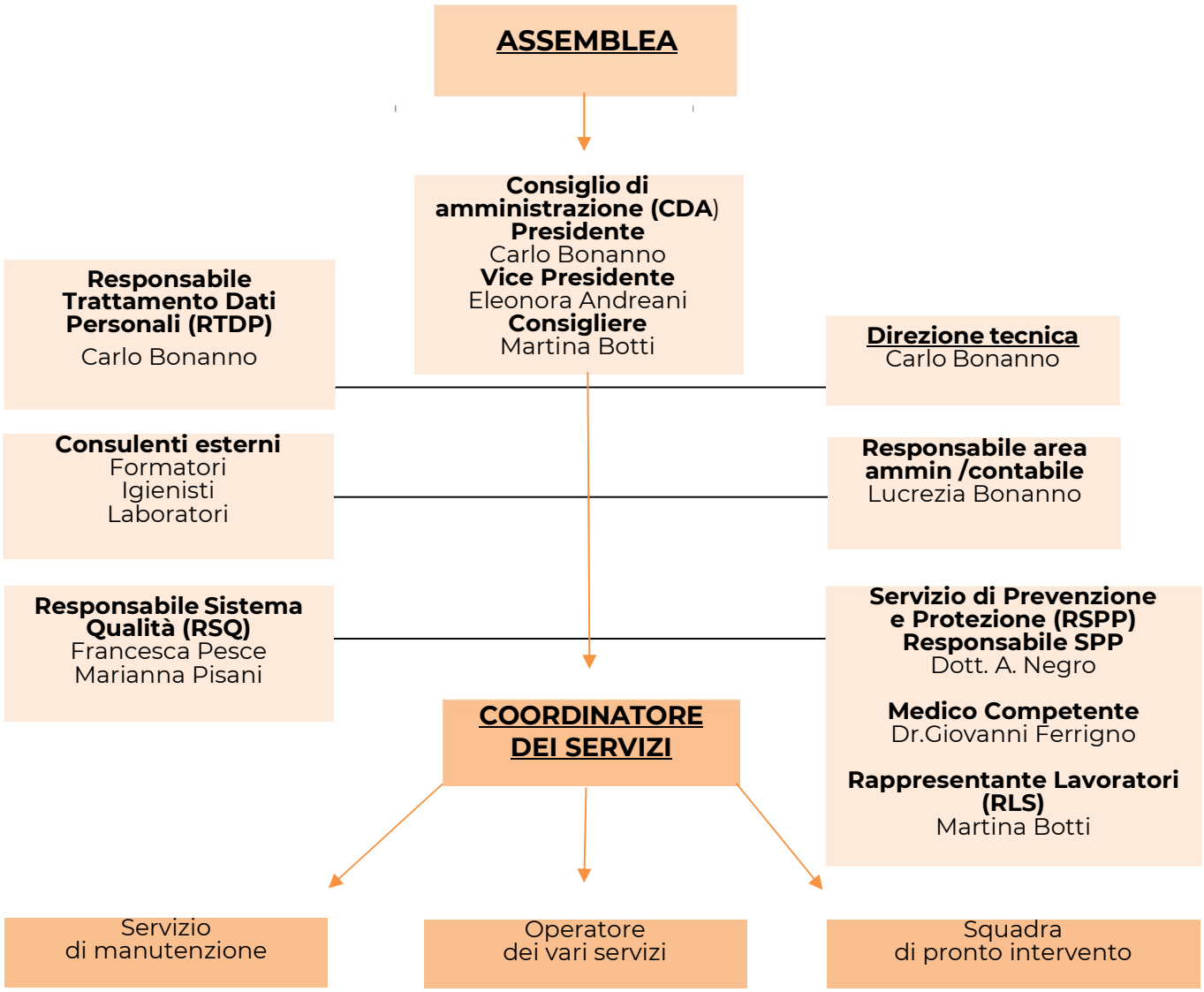
Valorizzazione delle Risorse Umane, il rispetto dell'autonomia, la consapevolezza dell'importanza del ruolo di ogni addetto, costituiscono obiettivi fondamentali da perseguire. A tal fine si predispongono e attuano adeguati programmi di formazione e aggiornamento per valorizzare le professionalità specifiche e a conservare e migliorare in modo continuo le competenze acquisite dagli addetti.

Trasparenza, Chiarezza, Correttezza e Diligenza è lo spirito che guida tutti i rapporti della Cooperativa sia al suo interno, nei confronti degli operatori, sia verso l'esterno, nei confronti dei committenti. A tal fine garantisce informazione continua, esauriente e trasparente alle parti interessate riguardo le linee guida dell'attività aziendale.

Riservatezza: la Cooperativa assicura la tutela dei dati e delle informazioni di cui si può venire a conoscenza nell'espletamento degli incarichi assegnati e si adopera affinché siano osservati tutti gli adempimenti previsti e applicabili dalle attuali normative in materia di privacy. Il trattamento eventuale di dati raccolti, con il consenso informato, è diretto esclusivamente all'espletamento delle finalità attinenti all'esercizio specifico dell'attività.

***Sicurezza e Salute Nei Luoghi Di Lavoro*:** la Cooperativa vigila affinché i suoi operatori adottino tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica e si adopera perché venga garantita l'integrità fisica e morale dei prestatori di lavoro.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI:

Le cooperative sociali di tipo B, secondo quanto stabilito dalla Legge 381/91 sulla cooperazione sociale, «hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate».

La categoria di "svantaggio sociale" comprende oggi tipologie di disagio molto diversificate: tra gli altri, si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di istituti psichiatrici, i soggetti in trattamento psichiatrico, gli ex tossicodipendenti ed ex alcooldipendenti, i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione, gli adulti emarginati, ex ragazze di strada.

A tal fine, la cooperativa si caratterizza soprattutto per la sua capacità di sostenere il recupero e la crescita delle abilità della persona svantaggiata e, dove possibile, di ricollocarla nel mercato del lavoro ordinario a conclusione di un percorso lavorativo e di crescita personale. L'esistenza di un progetto incentrato sulla persona inserita nella cooperativa sociale è del tutto coerente con la missione ultima della cooperativa stessa, che è quella di promuovere alla condizione lavorativa risorse umane che altrimenti rimarrebbero consegnate in quella socio-assistenziale.

Un intervento di questo tipo richiede una progettualità ben precisa, obiettivi definiti e misurabili, momenti di confronto e di verifica. La cooperativa sociale di inserimento lavorativo opera con soggetti che spesso sono a rischio di emarginazione. Da qui la grande responsabilità che è in carico alla cooperativa e la necessità di operare con professionalità, mettendo a disposizione del proprio servizio di inserimento le risorse di tempo e le competenze necessarie. Ogni lavoro viene, a tal fine, verificato a scadenze fisse per capire la bontà del proprio operato o per apportare le modifiche utili al conseguimento dell'obiettivo che ci si è posti. Il progetto personalizzato è uno strumento indispensabile per mettere in pratica questo principio basilare nei confronti dei lavoratori svantaggiati, e in special modo, verso quelli che richiedono una formazione più specifica e in taluni casi "delicata", come è per chi entra per la prima volta nel mondo del lavoro.

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa: Enti ed Istituzioni (ATS, Centri di Salute Mentale, SIL, ecc.) l'équipe e gli specialisti, gli utenti e le loro famiglie.

Per ogni utente viene stilato un progetto terapeutico individualizzato, condiviso con l'équipe inviante del servizio pubblico, con l'utente e la famiglia.

Ogni progetto terapeutico viene continuamente verificato per il monitoraggio dei risultati raggiunti attraverso "indicatori e/o misuratori di qualità", quali:

- **Verifica contesto relazionale (riduzione dei sintomi, delle crisi; diradarsi della frequenza dei ricoveri; tendenza progressiva all'autonomia; colloqui periodici con lo psicologo e lo psichiatra);**
- **Verifica integrazione sociale (riduzione di segnalazioni e reclami da parte di privati ed esercenti pubblici; rapporti cordiali con il vicinato e le associazioni; maggiore autonomia all'esterno);**
- **Verifica inserimento lavorativo (continuità ed impegno nell'impiego; intensificarsi dell'interesse; riscontro con il datore di lavoro).**

Il progetto terapeutico riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun operatore svantaggiato e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale, condizione necessaria per un'eventuale possibilità di vita indipendente.

IL PERSONALE:

I progetti e le attività che la Cooperativa persegue comportano un approccio globale ed integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza di diverse professionalità qualificate, quali: psichiatra, psicologo, operatori professionali (assistenti sociali, educatori professionali, ecc.), operatori tecnici specializzati in relazione alle aree di intervento.

Il numero medio complessivo di operatori è di 189. Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato attraverso incontri di formazione all'interno e all'esterno della struttura organizzativa. Gli operatori partecipano anche ad incontri periodici di supervisione.

Le metodologie e le tecniche usate sono anch'esse aggiornate e verificate in itinere sia a verifica della corretta rispondenza del servizio alle richieste del Cliente sia a verifica della realizzazione di ogni singolo progetto terapeutico avviato.

La verifica delle metodologie e delle tecniche è articolata in riunioni di équipe, incontri terapeutici di gruppo con gli operatori svantaggiati; riunioni con Enti e Istituzioni (ASL, SIL, Piani di Zona, ecc.) a cadenza periodica; incontri individuali con lo psicologo e/o lo psichiatra.

Le metodologie si avvalgono di strumenti, alcuni dei quali, elaborati dall'équipe nel corso dell'esperienza acquisita nel tempo. Il responsabile per la Cooperativa per il tutoraggio per l'inserimento dei nuovi operatori è il prof. Riccardo Bignazzi.

RAPPORTO CON I CLIENTI:

Gli operatori sono tenuti a trattare i clienti e le persone con cui entrano in contatto con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, assicurando loro la giusta privacy.

AMBIENTE DI LAVORO:

La Cooperativa ha individuato e gestisce adeguatamente i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per migliorare il rendimento dell'intera organizzazione e per ottenere la conformità dei servizi, operando naturalmente nel rispetto della normativa di sicurezza sul lavoro - (Documento programmatico sulla sicurezza) D.Lgs.81/08 e s.m.i..

La Direzione aziendale, unitamente al Responsabile per la Prevenzione e Protezione, al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i soci lavoratori, valuta e considera attentamente i fattori sia fisici, sia umani, sia quelli della privacy come da Regolamento Europeo Dgpr 679/2016 e Dlgs 196/2003, che costituiscono l'ambiente di lavoro stesso.

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ:

Per facilitare il monitoraggio dei servizi verranno adottati parametri oggettivi di riferimento e standard qualitativi per la prestazione del servizio. Gli standard di qualità sono un punto di riferimento per orientare l'azione degli operatori e per facilitare la scelta dei cittadini e hanno una funzione di garanzia. Gli standard rappresenteranno uno strumento di verifica sia dell'efficienza sia dell'efficacia del servizio, oltre che un riferimento per la misura della soddisfazione del cittadino.

I fattori determinanti la qualità dei servizi erogati al cittadino sono elencati di seguito:

- **Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.**
- **Continuità e regolarità del servizio garantiti da modalità e tempi specificati nei programmi di lavoro dei singoli servizi. Nell'erogazione dei servizi la Cooperativa può avvalersi di una struttura organizzativa propria o di fornitori esterni qualificati.**
- **Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.**
- **Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.**
- **Distribuzione di materiale informativo con modalità di erogazione dei servizi.**
- **Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, ai fini della tutela dei dati personali.**
- **Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti dei clienti-utenti e committenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle prestazioni, alla tutela della privacy ed alla produzione di informazioni necessarie per la fruizione dei servizi.**
- **Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.**
- **Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.**

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA:

L'ufficio è a disposizione per fornire tutte le informazioni di dettaglio sull'organizzazione, sui servizi, sulle modalità di ammissione e di partecipazione alla Cooperativa.

La Direzione verifica e monitora continuamente i suoi servizi attraverso le figure di coordinamento e periodicamente, in misura più approfondita, sistematica o a campione, attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione a garanzia del rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché delle esigenze e delle aspettative dei clienti/utenti, in collaborazione con gli stessi in un'ottica di qualità partecipata.

I risultati di tali rilevazioni vengono elaborati, analizzati e valutati per attivare ed attuare, se necessario, eventuali azioni correttive o intraprendere miglioramenti ed adeguamenti organizzativi. Ci impegniamo ad esaminare con la massima attenzione e tempestività, tutti i reclami e i suggerimenti ricevuti dai Clienti committenti e dagli utenti finali, a garanzia della funzione di tutela, a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato le condizioni contrattuali condivise e la fruibilità delle prestazioni.

Le segnalazioni possono essere presentate al personale di coordinamento del servizio che si farà carico della trasmissione alla Direzione, oppure inoltrate direttamente alla Direzione della Cooperativa, via fax o via e-mail, utilizzando i moduli messi a disposizione, telefonicamente e personalmente durante l'orario d'ufficio. Sarà nostra cura gestire tempestivamente le osservazioni e i reclami fornendo immediate risposte dove possibile o provvedendo, per le problematiche di particolare rilevanza e complessità, ad analizzare l'evento e a comunicare entro 30 giorni l'esito delle verifiche e dei controlli compiuti e i provvedimenti adottati. In tal caso, il Cliente viene comunque informato sull'evoluzione del caso.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE:

La Direzione verifica e monitora continuamente i suoi servizi attraverso le figure di coordinamento e periodicamente, in misura più approfondita, sistematica o a campione, attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione a garanzia del rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché delle esigenze e delle aspettative dei clienti, in collaborazione con gli stessi in un'ottica di qualità partecipata. I risultati di tali rilevazioni vengono elaborati, analizzati e valutati per attivare ed attuare, se necessario, eventuali azioni correttive o intraprendere miglioramenti ed adeguamenti organizzativi.

La Direzione della Cooperativa:

- **riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai clienti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano,**
- **provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano,**
- **verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard,**
- **adotta le azioni per correggere e migliorare le prestazioni e individua gli indicatori del sistema di monitoraggio,**
- **attua il controllo dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi di controllo e di valutazione,**
- **verifica la validità e l'efficacia nel tempo del sistema di gestione.**

PRINCIPALI ISCRIZIONI AD ALBI ED ISO:

- **La Cooperativa Sociale Solidarietà Silvabella Onlus è in possesso di una polizza RCT/RCO con massimale di € 5.000.000,00 emessa da AXA Assicurazioni agenzia di Vigevano (PV).**

- **La Cooperativa Sociale Solidarietà Silvabella Onlus è iscritta all'Albo Regionale Lombardia nella sezione B, n. 534 – foglio n. 267.**

- **La Cooperativa Sociale Solidarietà Silvabella Onlus è iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A 168455.**

- **La Cooperativa Sociale Solidarietà Silvabella Onlus è iscritta alla CCIAA di Pavia, con REA 247334.**

- **La Cooperativa Sociale Solidarietà Silvabella Onlus è iscritta all'Albo Gestori Ambientali di Milano al N: MI61155. Categoria 2 bis, classe centro di raccolta C, classe spazzamento meccanizzato D, iscrizione sottocategoria D4 rifiuti vegetali**

- **La Cooperativa Sociale Solidarietà Silvabella Onlus è iscritta all'Albo Trasportatori Conto Terzi al N: PV/1774506/D.**

- **Sistema Qualità:**

La Cooperativa ha ottenuto nel luglio 2012 e mantiene costantemente aggiornato il proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo quanto previsto dalla norma **UNI EN ISO 9001** :**2015** con il seguente scopo: "Erogazione di servizi di pulizia in ambienti civili ed industriali" rilasciato dalla società **Eurocertifications**, sulla base di parametri stabiliti dalla norma.

Inoltre da febbraio 2019 ha ottenuto il **certificato ISO 14001:2015 (Certificazione ambientale)** con il seguente scopo:
servizi di spazzamento e pulizia stradale manuale e meccanizzato; per privati e per enti pubblici. Servizi di pulizia e sanificazione immobili civili e industriali. Servizi di facchinaggio. Servizi manutenzione e pulizia aree verdi - private e pubbliche. Servizi di raccolta e cernita di rifiuti non pericolosi. Servizi di trasporto scolastico ed assistenza al trasporto. Servizi di pulizia e manutenzione delle aree cimiteriali. Servizi di consegna pasti per enti privati e per enti pubblici.

Questo riconoscimento ribadisce la scelta di fondo compiuta dalla Cooperativa per quanto riguarda il rapporto tra la qualità ed i servizi erogati. La certificazione ISO è, infatti, il frutto di un continuo miglioramento e di un impegno che vengono da lontano. La sensibilità nella qualificazione dei servizi è da sempre caratteristica del nostro lavoro ed attraverso la certificazione, ci impegniamo al controllo delle procedure e al monitoraggio delle attività svolte rendendo più efficace la prevenzione delle criticità.

Dal 15 aprile 2026 la Cooperativa Sociale Solidarietà Silvabella B Onlus

ha ottenuto la certificazione **UNI PdR 125:2022 - Parità di Genere**

con il seguente campo di annotazione:

misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativamente alle attività di: Servizi di spazzamento e pulizia stradale - manuale e meccanizzato; per privati e per enti pubblici. Servizi di pulizia e sanificazione immobili - civili e industriali. Servizi di facchinaggio. Servizi manutenzione e pulizia aree verdi - private e pubbliche. Servizi di raccolta e cernita di rifiuti non pericolosi. Servizi di trasporto scolastico ed assistenza al trasporto. Servizi di pulizia e manutenzione delle aree cimiteriali. Servizi di consegna pasti - per enti privati e per enti pubblici. Attività cimiteriali, tumulazioni ed inumazioni, collocazione resti ossei/dispersioni ceneri in ossario o cinerario comune, esumazioni ed estumulazioni.

Il Presidente

COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA' SILVABELLA "B" O.N.L.U.S. Il Presidente