

# Carta dei Servizi



**Madonna della Tenda ONLUS**

**e**

**Cooperativa La Roccia**

*“Non importa chi tu sia;  
dimmi se vuoi Speranza”*

**Carissimi Amici,**

La Cooperativa *La Roccia* ha scelto da tempo di impostare il proprio lavoro nell'ottica di valorizzare sempre di più la qualità dei suoi interventi.

Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi invianti e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

Oggi, nel momento in cui la competenza della cooperativa *La Roccia* viene riconosciuta e la nostra attività è in via di ampliamento, desideriamo fare un ulteriore passo avanti stendendo la:

# Carta dei Servizi

La carta è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la coop. *La Roccia*, i cittadini ed i committenti dei servizi. Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Acireale, 31/01/2024

la responsabile  
*suor Fiseti Alfonsa*

## ***Indice dei contenuti***

### Presentazione

- Professionalità e collaborazione
- Dall'accoglienza all'inserimento
- Costituzione Cooperativa La Roccia

### Mission

#### Identità e valori

- Principi fondamentali
- A chi ci rivolgiamo

### Assetto istituzionale: Ruoli e Funzioni

#### Schema di Competenze

- Progetti fino ad oggi

### Progetto minori, svantaggiati, famiglia

- Destinatari I progetti ed i servizi
- Comunità d'accoglienza
- Servizio di Centro Diurno
- Centro aggregativo per diversamente abili
- Centro Ascolto Antiviolenza Il Bucaneve
- Progettazione nel sociale
- Interventi a favore della famiglia
- Servizi plus Progetti già sviluppati e in corso

### Fattori e standard di qualità

### Validità della carta dei servizi

# Presentazione

**Associazione Madonna della Tenda “MDT” e Società Cooperativa La Roccia “LR”**

**Consolidata e comprovata esperienza nell'impiego contro la violenza alle donne**

**Dal 2010** ad oggi curiamo, attraverso il sostegno di personale volontario qualificato: (psicologhe, sociologhe, ass. sociale. Avvocati di supporto) un centro ascolto che affianca donne vittime di violenze fisiche o psicologiche, stalking e altro, seguendo l'indicazione della Convenzione di Istanbul.

Svolgendo le seguenti funzioni:

- colloqui preliminari e di carattere legale;
- supporto ai minori, alle volte spettatori di atti violenti;
- mutuo aiuto gruppi di terapia con personale specializzato; orientamento al lavoro.

Nelle scuole, gruppi parrocchiali e altro, dove chiedono il nostro intervento per promuovere prevenzione e conoscenza.

Abbiamo realizzato altri interventi a sostegno di minori con delle start-up:

**Nel Marzo 1993** nasce la Comunità Madonna della Tenda come risposta alle tante necessità di accoglienza di donne vittime di abusi, violenze e incapacità per affrontare le situazioni a cui venivano sottoposte dalle famiglie di appartenenza.

Muovendo i primi passi, unitamente alla Coop. Soc. L'Arcobaleno Tenda, con sede a Cremona, ci trovammo ad affrontare un flusso di donne e minori col medesimo denominatore: *Fuggire dalla Violenza!* Le prime minori affidateci dai TM delle varie provincie siciliane e calabresi avevano conosciuto la prostituzione, l'incesto, il tentato suicidio e avevano come unico desiderio quello di trovare serenità.

### **- Professionalità e collaborazione**

Abbiamo creato una rete di collaborazione con i servizi territoriali, tribunali dei minori di vari distretti: Comune di Acireale ed enti privati. (Parrocchie, Associazioni, Caritas diocesana). E tutto attraverso gesti di solidarietà e sostegno di amici volontari; le risorse umane di cui si avvale la coop. la Rocca: Suor Alfonsa Fileti, responsabile dei progetti; Suor Rosalba La Pegna, coordinatrice; Rita Penna, Ass. Sociale; Graziella Fusto Psicologa e psicoterapeuta; Carmela Borzì, Margherita Matalone, Sociologhe; Irene Castorina, Educatrice; Angela Vecchio, Avvocato; Claudia Fatuzzo, Mediatrice socio-culturale.

### **- Dall'accoglienza all'inserimento**

Ogni anno la nostra comunità cresce sempre di più dando risposte, alle volte immediate, a donne vittime di violenza (circa 30-40 persone accolte annualmente).

Oltre un centinaio hanno trovato accoglienza e sistemazioni; ed attraverso la costituzione della coop. ne abbiamo migliorato la qualità anche con inserimento socio lavorativo.

Ultimamente abbiamo soccorso ed accolto donne provenienti dalle varie parti del mondo: (Nigeria, Pakistan, Eritrea, Cuba, Paraguay, Romania e altre) e di recente abbiamo aperto le nostre porte ad una famigliola tunisina, sempre per allontanarla da violenza domestica, ed è bello vedere tornare il sorriso solo attraverso un po' di serenità.

Presentano tutte ferite psicologiche e morali gravi, oltre a quelle fisiche, ma con il sostegno di personale qualificato: (Ass. Soc., psicologa, sociologhe) si riesce a restituire dignità e speranza.

## **- Costituzione Cooperativa La Roccia**

### ***Esperienze ed inserimento lavorativo***

***Dal 2019*** siamo iscritte all'albo regionale come ***CAV per donne vittime di violenza.***

**Dal 2017** siamo presenti sul territorio con un centro diurno per minori, iscritto all'Albo Regionale.

**Nel Giugno del 2016** iscritte all'albo, Osservatorio Regionale per il contrasto alla violenza di genere.

Iscrizione all'albo regionale del Centro Diurno per contrastare le tante situazioni di abbandono e solitudine in cui vivono bambini ed adolescenti all'interno stesso della famiglia subendo separazioni o disagi economici.

Con questo servizio vogliamo offrire uno spazio neutro, di serenità e di ascolto, di apprendistato e scoperta dei propri talenti, sportivi e artistici, attraverso tre nostre aree di servizio:

- Laboratori vari con apprendistato lavorativo; ponendo gli spazi che abbiamo a disposizione per delle attività mirate: area ad orto e produzione di piante aromatiche, circa 8000 m<sup>2</sup> ed uno spazio adibito a fattoria didattica che permette un contatto diretto, creando percorsi di onoterapia.
- Partecipazione responsabile alle attività territoriali e comunali con l'iscrizione al GAL: Gruppo Azione Locale per il contrasto alla disoccupazione giovanile ed altro.

- Centro aggregativo per disabili con laboratori, apprendistato lavorativo e week end dell'autonomia, seguito da personale qualificato e specializzato.

**Nell'Agosto 2002** viene costituita la Cooperativa Sociale La Roccia, le prime socie, le stesse ragazze accolte dalla comunità d'accoglienza "Madonna della Tenda" che volendo scommettersi con il mondo lavorativo e avendo ancora qualche titubanza, chiedono di volersi unire per avere maggiore forza.

La Cooperativa La Roccia proviene da una precedente collaborazione con la cooperativa l'Arcobaleno Tenda con sede a Cremona; con tale società diamo vita ad una prima attività di inserimento con l'apertura di un laboratorio di pasta fresca ad Acireale,

**nel 1996** e nell'anno successivo un secondo punto vendita sempre ad Acireale, ma nell'arco di due anni, per voler migliorare, Facendo un'analisi di mercato, cambiamo sede ed attività.

**Nel 1998** apriamo a Lavina, comune di Aci Bonaccorsi, un panificio, inserendo ben cinque ragazze in questa nuova avventura. Con il panificio abbiamo la possibilità di avere degli ottimi agganci.

Nello stesso anno abbiamo avuto un contratto di consegna, con la società autostradale, tratta CT/ME degli autogrill, una fornitura giornaliera di pane e prodotti da forno.

**Nel 1999** abbiamo avuto la possibilità di avere un contratto con l'Aligrup S.p.a per consegnare pane e prodotti da forno in 14 Supermercati Despar ed affiliati. Il settore di panificazione ha vissuto un periodo di crisi e per varie vicissitudini, nel 2013 abbiamo ceduto il panificio ad esterni e noi ci siamo impegnati su altri fronti.

**Nel '98** curiamo l'inserimento in Vivai della zona: Garden Center di Mangano, di 4 ragazze che, dopo un periodo di apprendistato, furono inserite nell'organico del vivaio con contratto stipulato con la Cooperativa.

**Nel 2001** si aggiunse un nuovo servizio aprendo un laboratorio artigianale di taglio, cucito e ricamo denominato: "l'Angolo dei Sogni" a Trapani, dove per esigenze di servizio, avevamo aperto una comunità d'accoglienza.

**Nel 2002** avvenne la separazione dalla Cooperativa Arcobaleno, per motivi semplicemente burocratici, vista la lontananza (la sede centrale ed i commercialisti è a Cremona); e la nuova cooperativa La Roccia subentrò prendendo in toto le attività iniziate.

In concomitanza con lo scioglimento della Cooperativa Arcobaleno e con il subentro della Cooperativa La Roccia riusciamo ad acquistare l'attività di panificazione che nel frattempo cambia sede, in via Garibaldi 2, curando di ampliare il settore con prodotti di gastronomia, rosticceria e pasticceria, cercando anche momenti formativi e presenze in fiere come quella di Verona 2007.

**Nel 2003** nasce un ulteriore branca della cooperativa: Laboratorio di Ceramica, oggettistica varia e falegnameria con la creazione di icone.

Questo settore consentì di dare impegno, con il supporto di personale volontario, ad un altro gruppo di ragazze che hanno capacità artistiche, permettendoci di partecipare a svariate fiere provinciali e comunali:

**2005-2010** Fiera dello Ionio ad Acireale.

**2007** Fiera di Verona.

**Natale 2007** Fiera di Catania “Le Ciminiere”.

**2006-2008** “La strada del Vino” sagra di Piedimonte Etneo; Ottobrata Zafferanese;

**2009** “Estate Village” manifestazione nel Comune di Pedara. Inoltre, nello stesso anno, apriamo un nuovo settore con un’impresa di pulizie, prediligendo particolarmente uffici e “case vacanza”.

**2010-2011** Sagra di Viscalori (Viagrande).

**Dal 2012** alcune socie della cooperativa, avendo attitudine per il servizio sociale, hanno acquisito l’attestato di O.S.A. e lavorano presso privati anziani o in case di cura.

**Marzo 2012** apriamo in Acireale un negozio di cartoleria ed oggettistica, dando ad altre due giovani un lavoro per un futuro con prospettive migliori.

**2014-2015** Nivarata Acireale con esposizione dei prodotti artigianali dei nostri laboratori.

## Mission



La scelta del nome: Coop. La Roccia si rifà al Vangelo "Un uomo costruì la sua casa sulla sabbia... venne una tempesta e la rovina fu grande; un uomo costruì la sua casa sulla roccia, venne la tempesta, ma rimase salda perché era radicata sulla roccia!"

E se pensiamo che la Coop. La Roccia è nata dall'esperienza del volontariato e del servizio dell'Associazione MDT (Madonna della Tenda), il quadro diventa più chiaro: Maria, dimora o tenda di Cristo, la roccia che ci ripara da ogni intemperia!

Tenda: luogo dove il popolo ebreo, schiavo in Egitto, dimorò per 40 anni e dove si lasciò educare ad essere popolo, gruppo, squadra! Capace di affrontare la durezza della quotidianità, divenendo attori di liberazione anche attraverso il lavoro.

Lo scopo della Cooperativa LR (La Roccia) è quello di dare continuità e certezze inserendo nel mondo del lavoro soggetti che hanno avuto l'esperienza delle schiavitù, del deserto e della redenzione, attraverso l'accoglienza, (MDT), il percorso e l'integrazione (LR).

In sintesi, LR, quale parte integrante della MDT, condivide con essa i principi etici, morali ed educativi attraverso: il sostegno, la cura, la promozione, la conoscenza.

La Società Cooperativa "La Roccia" è presente nel territorio con finalità preventiva e di recupero del disagio sociale dei minori, dei giovani e delle donne in difficoltà ispirandosi all'insegnamento del Vangelo.

Da tempo sta lavorando per l'attivazione di un sistema di rete che la collega ad enti ed istituzioni che operano con il medesimo fine.

## **Identità e valori**

La Cooperativa La Roccia opera in collaborazione con i servizi sociali degli enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative; con le associazioni e gli enti del privato sociale.

Offre un servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento educativo, allo scopo di: favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere. Promuovere nel sociale l'ottica preventiva attraverso il lavoro di gruppi, di progettazione formativa ed educativa della cooperativa.

Promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana ed il miglioramento della qualità della vita.

Organizzare incontri di formazione, ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale. Offrire consulenza pedagogica, psicologica e di orientamento professionale e sociale.

Realizzare iniziative per l'inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale dei soggetti socialmente emarginati o svantaggiati quali, specialmente, giovani e donne in situazione di difficoltà familiare, ex tossicodipendenti e portatori di handicap, ricercando opportunità di lavoro ed adeguate remunerazioni. Promuovere realtà e contesti in cui siano favoriti tutti i percorsi di transizione verso il lavoro, quali: borse lavoro, tirocini, laboratori protetti, laboratori di orientamento.

### **- Principi fondamentali**

I rapporti tra la cooperativa la Roccia e l'utenza sono improntati sui principi fondamentali.

*Uguaglianza*: nessuna discriminazione nell'accesso ai servizi e difesa delle opportunità e dei diritti per tutti: bambini, giovani, adolescenti, anziani, adulti in difficoltà, diversamente abili. Promozione della persona, delle sue

capacità e potenzialità. all'interno dei contesti di vita, in particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale.

*Partecipazione:* elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale. Promozione di legami sociali attraverso costituzione di gruppi dei pari ed intergenerazionali. professionalità, formazione interna, supervisione ed un'auto-formazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale.

### **- A chi ci rivolgiamo**

Bambini, adolescenti, giovani, anziani, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, i loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti interni ed esterni alla cooperativa.

Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Committenti Pubblici e Privati: sono i soggetti con i quali cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi valutando gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. ISTITUZIONI: al di là del rapporto di committenza, le Istituzioni Pubbliche (amministrazioni comunali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo della comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa la Roccia si confronta per elaborare progetti ed azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. Partner sono le associazioni, cooperative sociali e non consorzi, agenzie di formazione con cui la coop. Progetta e realizza interventi e servizi.

Ogni giorno incontriamo cittadini anziani, diversamente abili, minori, giovani e persone a rischio di emarginazione. I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli ed informazioni per migliorare le nostre risposte e progettarne altre.

## **Assetto istituzionale: Ruoli e Funzioni**

Gli organi della cooperativa la Roccia sono: L'assemblea ed il Presidente.

L'assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno, entro il 20 Aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le riunioni dei soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi e rappresentano degli spazi di discussione ed approfondimento.

Il Presidente è il legale rappresentante della cooperativa la Roccia di fronte a terzi ed in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'assemblea.

Dei soci e del consiglio d'amministrazione. È eletto dal consiglio d'amministrazione che è composto da 4 consiglieri eletti dall'assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la Mission ed il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'assemblea. Delibera, su convenzioni con Enti ed Associazioni, su ingressi o recessi dei soci e altro.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, deve essere caratterizzato da competenze professionali e personali Tali da energizzare continuamente la linfa dell'impegno ponendo sempre avanti a tutto il bene.

## **Schema di Competenze**

La cooperativa LR ha maturato da anni competenze su tematiche inerenti le famiglie, i figli e gli individui in genere, a partire da: disagio familiare, disagio individuale, devianze e esclusione sociale, dipendenze e problemi genitoriali.

Le azioni attraverso cui la Cooperativa esercita queste competenze sono: azioni di rete, lettura del territorio e la prevenzione del disagio.

- **Progetti fino ad oggi:** accoglienza, reinserimento sociale e lavorativo, lavoro psicologico individuale e di gruppo, laboratori attitudinali vari con possibilità di apprendistato.

progetti in rete, centro ascolto per il contrasto alla violenza di genere, centro diurno per minori a rischio, centro aggregativo per diversamente abili.

### **Progetto minori, svantaggiati, famiglia**

- **Destinatari:** minori, anziani, disabili, persone con lieve disagio mentale, ragazze madri, famiglie a rischio e coloro che vivono il disagio e l'emarginazione. Ci adoperiamo con il lavoro sull'individuo, per arrivare con un progetto personalizzato all'individualizzazione delle cause e manifestazioni del disagio, cercando una possibile risoluzione e/o prevenzione. Occupandoci anche dell'inserimento ed accompagnamento formativo coinvolgendo anche nelle attività che concorrono al vivere quotidiano.

### **I progetti ed i servizi**

I principali settori di intervento della cooperativa la Roccia sono rivolti ai minori a rischio di svantaggio sociale, minori e giovani in situazioni di difficoltà scolastiche, familiare e personale.

I servizi offerti sono i seguenti:

- **Comunità d'accoglienza** per donne e bambini in situazioni di disagio e a rischio di devianza. Si accoglie il minore nella prospettiva di un rientro in famiglia o nel caso di impossibilità verso un affidamento o adozione o aiutarlo ad acquisire un'autonomia.

*A chi si rivolge:* a donne maltrattate, giovani con grave disagio emarginante, famiglie in difficoltà.

*Durata del servizio:* progettazione personalizzata. Il servizio è attivo sempre.

*Modalità d'accesso:* attraverso i servizi sociali del territorio o altre modalità.

*Struttura in cui si svolge l'attività:* Comunità Madonna della Tenda, via Patellazza 15 - 95024 Acireale. Fax 095 800171.

La struttura è aperta H24.

*Costi:* i costi sono a carico del comune di provenienza.

- **Servizio di Centro Diurno:** accoglienza semi residenziale per bambini, in situazioni di disagio e a rischio di devianza. Il servizio prevede l'accoglienza di minori che necessitano della presenza dell'educatore durante il giorno. Questo servizio garantisce sostegno finalizzato alla rieducazione e reinserimento del minore nell'ambito familiare, dal periodico contatto con i servizi territoriali e con la famiglia. Il necessario collegamento con la scuola, il sostegno scolastico pomeridiano, attività sportive e ricreative oltre che. dove si può, apprendistato.

*A chi si rivolge:* a minori di età compresa tra i 5 ed i 16 anni

*Durata del servizio:* 12 mesi, rinnovabile dal piano educativo inviante. Aperto da Gennaio a Dicembre.

*Modalità d'accesso:* l'accesso al servizio avviene attraverso i servizi sociali del Comune.

*Struttura in cui si svolge l'attività:* Comunità Madonna della Tenda, via Patellazza 15 - 95024 Acireale. Fax 095 800171.

La struttura è aperta dalle 8,00 alle 20,00 con possibilità di adeguamento.

*Costi:* i costi sono a carico del committente.

- **Centro aggregativo per diversamente abili:** la Cooperativa La Roccia vuole essere risposta alle tante necessità di famiglie e di giovani del territorio che vivono la difficoltà della quotidianità e di come gestire il tempo post-scolastico perché diversamente abili. Attraverso un Centro Aggregativo che sarà risposta alle tante necessità creando un circuito di servizi adatti a colmare le esigenze. Con laboratori vari, attività di autonomia, possibilità di *weekend* guidato, vogliamo anche creare i presupposti per un progetto più ambizioso: *dopo di noi!*

*A chi si rivolge:* a ragazzi dai 16 anni in poi. Residenti nei comuni delle ACI come da "piano di zona" L. 328

*Modalità d'accesso:* attraverso contatti con centri riabilitativi, servizi territoriali e altro.

*Struttura in cui si svolge l'attività:* presso la Comunità sita in S. Giovanni Bosco, via Patellazza. 15 - 95024 Acireale. Cell. 3273537326 / 3455191462 fax. 095 800171.

La struttura è aperta 5 giorni alla settimana per accogliere vari gruppi svolgendo le attività 5 gg. alla settimana.

- **Il Centro Ascolto Antiviolenza Il Bucaneve**: La coop. La Roccia risponde, attraverso il sostegno della diocesi di Acireale e l'8x10000, al grido sommerso di tante donne che vivono il disagio, l'abuso e la violenza di genere.

Il Centro è aperto da Lunedì a Venerdì dalle ore 9,30 -12,30 ed il Sabato dalle 10,00-12.00

n. di riferimento: 095 2888230 / cell. 3491338196 n. verde 1522

inoltre, entro il 2021 il CAV risponderà con il servizio di Casa rifugio ad indirizzo segreto.

- **Progettazione nel sociale**: consente di progettare e realizzare interventi e servizi nel settore educativo, scolastico, sanitario e familiare, finalizzati a favorire l'attuazione delle politiche sociali agendo sul coinvolgimento degli attori sociali.

*A chi si rivolge*: a enti pubblici (Servizi Sociali Territoriali, Scuole) e privati (Enti di Formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).

*Modalità d'accesso*: contatto con la Cooperativa La Roccia e formalizzazione dell'incarico di progettazione.

*Costi*: il servizio potrebbe avere un costo.

- **Interventi a favore della famiglia**: i formatori della Cooperativa La Roccia realizzano interventi di formazione per coppie e genitori, progettano e realizzano "spazi famiglia" e Centri di Ascolto per sostenere, valorizzare ed integrare le competenze genitoriali, fornendo strumenti per affrontare secondo l'ottica preventiva le fasi di cambiamento ed i momenti di crisi che coinvolgono genitori e figli.

*A chi si rivolge*: ad enti pubblici, scuole e privati. Associazioni e coop.

*Modalità d'accesso:* contattare la Cooperativa La Roccia presso la sede di via Patellazza 15 - 95024 Acireale. Tel. 095 800171, cell. 3273537326.

*Costi:* il servizio ha un costo.

## **- Servizi plus**

La Cooperativa La Roccia è in grado di organizzare:

- pranzi o cene anche in catering, feste e stand;
- progettazione grafica e impaginazione;
- realizzazione siti WEB;
- riparazione personal computer;
- laboratori vari: ceramica, carta pesta, panificazione, pizza, sartoria (con possibile laboratorio di riparazioni);
- servizi di pulizia condomini, enti pubblici e manutenzione aree verdi;
- fattoria didattica e orto: angolo aperto per visitatori;

## **Progetti già sviluppati e in corso**

**2001-02** Progetto A.L.AD.IN in collaborazione con l'Istituto comprensivo G. B. Arista. Per il recupero scolastico di soggetti svantaggiati.

**2003** "Chi ha orecchie per intendere in... tenda!", progetto d'inserimento promosso dall'associazione MDT per donne vittime di violenza, attraverso un percorso di accoglienza, condivisione e reinserimento socio-lavorativo con il sostegno ed azioni mirate facendo nascere con loro e per loro la cooperativa la roccia.

**2006** "Io lavoro!", in collaborazione con Ministero di Grazia e Giustizia per l'inserimento di soggetti in regime di

integrazione sociale e conclusione di detenzione affidata con percorso di inserimento lavorativo.

**2010** "C.A.V. Yonico", percorso di rete tra associazioni di volontariato, progetto presentato ed accolto da "Fondazione con il Sud".

**2013-14** "Ortoli-Amo", per l'inserimento lavorativo di soggetti con handicap presentato con "Fondazione con il Sud".

**2013-14** "Formare-Informando", percorso di prevenzione sui problemi di stalking, fake, pedofilia, cibernetica; in collaborazione con scuole di ogni ordine e grado; gruppi giovani parrocchiali e non; gruppi famiglia.

**2015** "Ladri di biciclette", progetto in rete per il coinvolgimento di ragazzi portatori di handicap proposto da "Fondazione per il Sud".

**2015** Start Up: Piante Aromatiche, progetto presentato con il bilancio partecipato dal Comune di Acireale.

**2016** "Un sogno che si realizza!", il Centro Diurno per minori a rischio, progetto realizzato con l'8x1000 della CEI.

**2016** "Mai più scarpette rosse!", per la realizzazione di un centro per il contrasto alla violenza di genere. Bando del Ministero della Pari Opportunità.

**2016** "...ed io ricomincio da qui!", bando della Regione Sicilia per la realizzazione di un Centro Ascolto per il contrasto alla violenza di genere.

## **Fattori e standard di qualità**

La carta dei servizi è un documento di impegno che la cooperativa la Roccia stipula con i suoi clienti, dove:

- Illustra i servizi offerta dalla cooperativa.
- Dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti.
- Attiva il sistema di gestione dei reclami.
- È pubblicata sul sito internet della coop.
- È disponibile presso la sede della cooperativa stessa.

La cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati, attraverso attività di controllo e valutazioni sistematiche di eventuali reclami, suggerimenti provenienti dagli stessi fruitori dei servizi.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati presso la sede della cooperativa La Roccia, tel. 095 800171 o inviando comunicazione scritta via posta elettronica all'indirizzo: [info@madonnadellatenda.org](mailto:info@madonnadellatenda.org). Ricevendo la segnalazione si provvederà a rispondere.

Seguite i nostri siti:

[www.madonnadellatenda.org](http://www.madonnadellatenda.org) / [www.ilbucaneve.org](http://www.ilbucaneve.org)

## **Validità della carta dei servizi**

Questo documento è valido fino al 31/12/2025.

Viene revisionato ogni due anni.