



Associazione
L'Albero della Vita
E.T.S.

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	pg.3
2. CHI SIAMO	pg.3
3. SETTORI	pg.4
4. ALTRE INFO	pg.5
5. PRINCIPI FONDAMENTALI PERSEGUITI	pg.6
6. BENEFICIARI DEGLI INTERVENTI ATTUATI	pg.7
7. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI	pg.7
8. AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE	pg.7
9. MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	pg.8
10. PRESENTAZIONE DI RECLAMI	pg.8
11. STANDARD DI QUALITA'	pg.9

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, l'impegno dell'Ente che la emette, a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo i seguenti principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

L'Associazione "L'Albero della Vita E.T.S. - (già Onlus)" si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

2. CHI SIAMO

L'Associazione "L'Albero della Vita E.T.S. - (già Onlus)" costituita il 1 febbraio 2009 - giusta registrazione presso l'Agenzia delle Entrate il 18 febbraio 2009 al numero 1781 - ha come scopo primario quello di attuare e perseguire nella forma più ampia e completa, la socializzazione e l'integrazione delle persone più deboli ed in difficoltà. Le finalità solidaristiche sono corredate alle condizioni di obiettivo svantaggio dei destinatari ai sensi dell'art. 10 commi 2 e 3 del D. Lgs. n. 460/1997 e successive modifiche. L'Associazione, opera, capillarmente, nel settore del volontariato su tutto il territorio metropolitano di Roma, per garantire l'assistenza e la tutela dei diritti nonché il soddisfacimento dei bisogni e delle primarie necessità, oltretutto delle persone più

deboli ed in difficoltà, (anziani e disabili) anche di tutti coloro i quali si trovino, anche temporaneamente, in situazioni di disagio economico-sociale con conseguente limitazione del normale svolgimento delle attività quotidiane. L'associazione collabora, altresì, con l'ausilio di volontari specializzati, nella raccolta (anche domiciliare) e nella predisposizione di tutta la documentazione afferente problematiche di natura previdenziale, fiscale e socio – sanitaria.

3. SETTORI

L'Associazione persegue le proprie finalità previste nell'art. 5 del D.lgs. 117/2017 operando nei seguenti settori :

- A. interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 22 giugno 2016 n. 112, e successive modificazioni;
- B. organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
- C. beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti di cui alla legge 19 agosto 2016 n. 166, e successive modificazioni, o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale.

Per il raggiungimento delle predette finalità, eserciterà in via esclusiva o principale le seguenti attività di interesse generale:

A) Interventi e servizi sociali e prestazioni socio-sanitarie (di cui alla lettera a dell'art. 5 del D.lgs. 117/2017);

In questi ambiti di intervento si svolge attualmente la preminente attività dell'ente. L'Associazione "L'Albero della Vita ETS" infatti favorisce la socializzazione e l'integrazione delle persone portatrici di handicap e delle persone più deboli ed in difficoltà, quali gli anziani. In collaborazione con qualificati professionisti del settore offre : consulenza e assistenza diretta in ambito previdenziale, consulenza fiscale e assistenza legale.

B) Organizzazione e gestione di attività culturali (di cui alla lettera i dell'art. 5 del D.lgs. 117/2017);

L'Associazione, nell'ambito delle proprie finalità, si propone, altresì, di promuovere una cultura contro le discriminazioni, di essere punto e centro di riferimento di una cultura seria, capace di tradursi in forma di vita educata e rispettosa di sé e degli altri, di proporsi come luogo d'incontro e di aggregazione nel nome di interessi culturali e di porsi come punto di riferimento per quanti, svantaggiati o portatori di handicap, che possono trovare nelle attività dell'associazione un sollievo al proprio disagio. Allo scopo l'Associazione organizza conferenze, incontri tematici, eventi musicali ed artistici.

C) Beneficenza (di cui alla lettera u dell'art. 5 del D.lgs. 117/2017);

L'Associazione, nell'ambito delle proprie finalità, propone di organizzare eventi di raccolta fondi i cui incassi potranno essere devoluti in favore delle famiglie di persone con disabilità. Promuove la raccolta di indumenti nuovi e usati che, periodicamente, distribuisce ad altre associazioni operanti specificamente nel settore. Provvede, in determinati periodi dell'anno (festività natalizie e pasquali) alla distribuzione di buoni pasto per persone e famiglie in situazione di indigenza o grave difficoltà economica.

4. ALTRE INFO

C.F.	97541540585
NATURA GIURIDICA	ENTE DEL TERZO SETTORE (già ONLUS)
INDIRIZZO WEB :	www.alberodellavitaonlus.it
MAIL :	info@alberodellavitaonlus.it
PEC :	alberodellavitaonlus.it@pec.it
TELEFONO	0690234400
SEDE LEGALE	VIA EMILIO LONGONI 25 – 00155 ROMA
ISCRIZIONI	ANAGRAFE DELLE ONLUS PRESSO DR LAZIO PROT. N. CCR/ac/onlus 37931
CODICE ATECO	94.99.10

5. PRINCIPI FONDAMENTALI PERSEGUITI

L'Associazione è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, socio- sanitari, educativi e culturali.

Inoltre, persegue:

- **UGUAGLIANZA** : Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.
- **IMPARZIALITA'** : Il comportamento dell'Associazione nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA'** : L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, l'Associazione provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
- **RISERVATEZZA** : il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.
- **INFORMAZIONE, FORMAZIONE, PROFESSIONALITA'** degli operatori accuratamente selezionati.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** : l'Associazione assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

6. BENEFICIARI DEGLI INTERVENTI ATTUATI

Anziani, disabili, bambini, adolescenti e chiunque si trovi, anche temporaneamente, in situazioni di disagio economico-sociale sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale.

7. ASSETTO ISTITUZIONALE



8. AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'Associazione seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna avvalendosi di società specializzate in

formazione o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

9. MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

L'Associazione "L'Albero della Vita E.T.S." si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei Servizi erogati e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento

di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

L'Associazione si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, familiari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

10. PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente:

la comunicazione di reclamo deve essere presentata per iscritto ai Responsabili della Struttura o presso la sede amministrativa

dell'Associazione, in carta libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso l'Associazione stessa.

11. STANDARD DI QUALITA'

I principi che qualificano il lavoro di ciascun Responsabile dell'Associazione e del personale impiegato, sono:

- il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio;
- il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono una implementazione delle competenze e dell'esperienza;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai fenomeni sociali;
- l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe;
- I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono valutare e osservare il lavoro svolto dallo staff e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

Ultimo aggiornamento: Luglio 2022

Associazione Onlus
L'ALBERO DELLA VITA
Via Emilio Longoni, 25 - 00155 Roma
Cod. Fisc. 97541540585
info@alberodellavitaonlus.it

