



MEN
AT
WORK

CARTA DEI SERVIZI 2021

«Chi lavora con le sue mani è un lavoratore. Chi lavora con le sue mani e la sua testa è un artigiano. Chi lavora con le sue mani e la sua testa ed il suo cuore è un artista». (Louis Nizer)

INDICE

Sommario

Parte I	3
Che cosa è la carta dei servizi	3
La Cooperativa	3
Parte II	6
Servizi (informazioni e contatti)	6
PARTE III.....	8
Standard di qualità	8
PARTE IV	8
Meccanismi di ascolto e tutela adottati.....	8



MEN
AT
WORK

I presente documento è articolato in quattro sezioni.

- Presentazione della Cooperativa, contatti e principi fondamentali che ispirano l'attività.
- Servizi offerti.
- Standard di qualità dei servizi offerti.
- Modalità di ascolto e tutela.

Parte I

Che cosa è la carta dei servizi

Questo documento intende rappresentare lo "stile etico" che contraddistingue la Men at Work Società Cooperativa Sociale ONLUS: i valori, le modalità relazionali e gli orientamenti in grado di promuovere azioni e processi organizzativi, sostenuti da elementi di qualità e basati su un costante confronto con tutti i soggetti che interagiscono al suo interno, così come con tutte le realtà presenti nel territorio.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati, informare sulle modalità di accesso ed intervento e rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

E' rivolta sia agli utenti che già usufruiscono dei nostri servizi che alle persone che necessitano di informazioni per orientarsi nella rete dei servizi.

La Cooperativa

La MEN AT WORK è una cooperativa sociale Onlus, senza fini di lucro, costituita a Roma nel 1998 ai sensi della Legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali", è iscritta alla sezione B dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali del Lazio con Decreto del Presidente della G.R. n. 1766/99 del 17.09.1999 ed ha come finalità statutarie la progettazione, la gestione e la verifica di percorsi di inserimento lavorativo per le fasce svantaggiate, l'inserimento lavorativo in attività produttive in outsourcing o finalizzate a produzione propria.

La categoria di "svantaggio sociale" comprende tipologie di disagio molto diversificate: gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti e alcolodipendenti, i detenuti, i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione, gli adulti emarginati, le vittime di tratta. Attraverso i nostri servizi sosteniamo il recupero e la crescita delle abilità della persona svantaggiata e, dove possibile, il ricollocamento nel mercato del lavoro a conclusione di un percorso lavorativo e di crescita personale.

La cooperativa, è nata da alcune realtà del privato sociale romane, strutturando una offerta di lavoro per le persone svantaggiate. Riunisce 50 persone tra soci e dipendenti, di cui 16 svantaggiati ai sensi della 381/91, impiegate direttamente nelle attività produttive oggetto di inserimento lavorativo. E' presente negli Istituti di pena dal 2003 e in questi anni ha offerto una opportunità formativa a 306 detenuti, ne ha impiegati al lavoro 162, regolarmente assunti e retribuiti applicando il contratto di categoria. Grazie al sostegno dei nostri tutor molti di loro hanno trovato sbocchi lavorativi all'esterno. La cooperativa è in possesso della certificazione ISO 9001:2015 per la produzione di pasti per la ristorazione collettiva, produzione di prodotti di gastronomia, catering e gestione bar.

L'esistenza di un progetto incentrato sulla persona inserita 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 socioassistenziale.

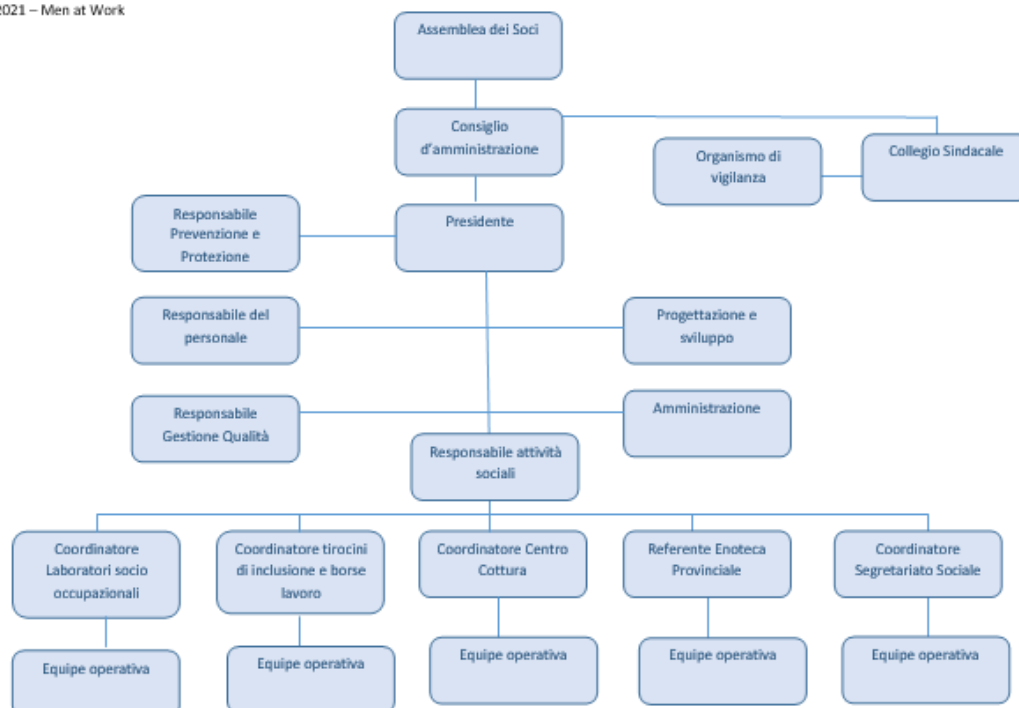
Scheda info e contatti

Denominazione	Men At Work Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.
Natura giuridica	Società Cooperativa
Codice fiscale/partita	05647761005
Data di costituzione	19/11/1998
Sede legale	Roma, Viale Manzoni 49 - 00185
Tel	06.77208095
fax	06.8756488
email	info@menatwork.coop
pec	menatworkcoop@pec.it
Sito internet	www.menatwork.coop
Iscrizioni	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Imprese: n. iscrizione: 05647761005, n. REA RM-910268 CCIAA di: RM Sezione Ordinaria dal 29.01.1999 • Albo regionale della Regione Lazio, sez. B istituito ai sensi della legge regionale 27 giugno 1996 n. 24 con Decreto del Presidente della G.R. n. 1766/99 del 17.09.1999

Organigramma

Per la realizzazione di tutte le attività, la Men et Work si è dotata di equipe multidisciplinari che gestiscono i settori e i singoli servizi realizzati, attraverso anche la collaborazione di professionisti esterni.

2021 – Men at Work



Principi

Eguaglianza

Tutti i servizi sono erogati garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si passa da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.

Imparzialità

La Cooperativa ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia elimina ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa del settore di riferimento e dai regolamenti regionali e nazionali.

Diritto di scelta

E' garantito agli utenti la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

Partecipazione

Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione, realizzazione e verifica del servizio è assicurato con adeguati mezzi, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

Parte II

Servizi (informazioni e contatti)

SERVIZIO “INCLUSIONE SOCIO LAVORATIVA PER ADULTI E FAMIGLIE SEGUITI DAL SERVIZIO SOCIALE in convenzione con Roma Capitale – Municipio XV.

Destinatari: adulti e famiglie presi in carico dal Servizio Sociale del Municipio XV.

Descrizione: il servizio è finalizzato all'affiancamento dei nuclei familiari e delle persone che presentano difficoltà nell'attivazione autonoma, in percorsi di inclusione socio lavorativa attraverso specifici interventi di sostegno, tra cui l'attivazione annuale di 40 tirocini lavorativi, della durata di tre mesi, presso Enti e/ imprese convenzionati con la Cooperativa.

Giorni e orari: Il servizio è attivo il lunedì/mercoledì/venerdì dalle 14.00 alle 18.00

Modalità di accesso: invio tramite Servizio Sociale

Localizzazione del servizio: Roma, Via Cassia 472

Contatti

Referente: Dott.ssa Valentina Meloni

Telefono: 06.77208095

Email: valentina.meloni@menetwork.coop

LABORATORI SOCIO-OCCUPAZIONALI RIVOLTI A PERSONE ADULTE CON DISABILITÀ COGNITIVA MEDIO-GRAVE” in convenzione con Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali

Destinatari: 36 disabili di età compresa tra i 20 e i 50 anni residenti nel Comune di Roma Asl RM 1.

Partner: Consorzio Il Melograno e Cooperativa Cassiavass

Descrizione: La realizzazione dei laboratori ha come obiettivo di assicurare agli utenti lo sviluppo ed il sostegno all'autonomia personale e di favorirne l'inclusione sociale mediante percorsi alternativi all'inserimento in strutture protette.

Il Laboratorio attualmente realizzato dalla nostra Cooperativa ha la durata di 4 ore giornaliere e prevede la presenza di 12 utenti. L'attività riguarda l'area occupazionale (laboratorio di cucina).

Inoltre è previsto il trasporto dal domicilio alla sede delle attività e viceversa.

Giorni e orari: Il servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9.30 alle 13.30

Modalità di accesso: tramite graduatoria del Servizio Sociale

Localizzazione del servizio: Viale Manzoni 47/a - Roma

Contatti Referente: Dott.ssa Rosina Vinci

Telefono: 06.77208095

Email: foodmanzoni@gmail.com

PROGETTO BORSE LAVORO A FAVORE DI MINORI SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTO PENALE

Destinatari: Minori sottoposti a procedimenti penali da parte del Tribunale per i minorenni di Roma

Descrizione: il servizio, in convenzione con il **Dipartimento Giustizia Minorile del Ministero di Giustizia**, offre la possibilità ai minori in carico al Centro di Prima Accoglienza, di iniziare un percorso di inserimento lavorativo attraverso lo strumento delle borse lavoro. Questo tirocinio formativo/lavorativo rappresenta una opportunità di crescita e riabilitazione ed una esperienza positiva e motivante per l'inclusione sociale e la crescita individuale. Due educatori professionali si occupano dell'attivazione di tirocini lavorativi per i minori segnalati, dal reperimento delle aziende ospitanti al sostegno e monitoraggio durante il percorso attivato.

Modalità di accesso: segnalazione da parte del Centro di Prima Accoglienza del Dipartimento di Giustizia Minorile di Roma

Localizzazione del servizio: Roma, Viale Manzoni 49 – 00185 -Roma

Contatti

Referente: Dott.ssa Valentina Meloni

Telefono: 06.77208095

Email: valentina.meloni@menetwork.coop

SERVIZI IN FAVORE DELLA POPOLAZIONE DETENUTA, LORO FAMILIARI E PERSONE SOTTOPOSTE A LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ in convenzione con Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali

Destinatari: persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, ex detenute e sottoposte a misure riparative.

Descrizione: servizio di segretariato sociale svolto sia all' interno agli istituti di pena che all'esterno presso i locali del Dipartimento Politiche Sociali. Le attività svolte sono in favore della popolazione detenuta e delle persone sottoposte a misure riparative mediante lavori di pubblica utilità.

Servizio di ludoteca presso la casa circondariale Regina Coeli, finalizzato all' accoglienza dei bambini in un ambiente sereno ed adeguato alle loro esigenze e al mantenimento ed potenziamento della relazione tra bambino e genitore detenuto.

Giorni e orari: Il servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17.10

Modalità di accesso: appuntamento telefonico

Localizzazione del servizio: Borgo Sant'Angelo snc (fronte n. 13)

Contatti

Referente: Dott.ssa Valentina Meloni

Telefono: 06.67105352

Email: segretariato.lpu@comune.roma.it

CENTRO COTTURA CASA CIRCONDARIALE DI REBIBBIA

Destinatari: detenuti della Casa di Reclusione Rebibbia

Descrizione. Il Centro Cottura produce quotidianamente pasti per aziende pubbliche e private, gastronomia per i bar, un servizio di catering e banchetti rivolto ad enti pubblici e privati (premiato dal Gambero Rosso), prodotti confezionati (biscotti, marmellate) con il logo 70 Sbarrato. Nel servizio sono impiegati come addetti di cucina detenuti dell'istituto di pena regolarmente assunti ed altri in formazione pratica. Nel servizio è prevista la figura di un tutor educatore professionale che oltre a relazionare all'istituzione sul percorso trattamentale di ogni singolo lavorante, si occupa di sostenerli e accompagnarli anche in percorsi lavorativi all'esterno.

Giorni e orari: Il servizio è attivo 7 giorni su 7

Modalità di accesso: selezione tramite colloqui e prove d'arte

Localizzazione del servizio: Casa Circondariale di Rebibbia Nuovo Complesso, Via Raffaele Majetti n. 70 00156 ROMA

Contatti

Referente: Dott.ssa Valentina Meloni

Telefono: 06.77208095

Email: valentina.meloni@menatwork.coop

ENOTECA PROVINCIALE "Terra e Domus"

Destinatari: servizio di bar/ristorazione rivolto a tutti.

Descrizione: La Men at work gestisce dall'ottobre 2014, in convenzione con la Provincia di Roma a seguito di procedura pubblica, l'Enoteca provinciale al Foro Traiano, a Palazzo Valentini.

Giorni e orari: Tutti i giorni dalle 7.30 alle 00.30 ad eccezione del martedì

Localizzazione del servizio: Foro Traiano n. 82, 00187 Roma

Contatti.

Referente: Riccardo Carrera

Tel: 06.69940273

Email: terreedomus@menatwork.coop

PARTE III

Standard di qualità

La Men at Work possiede la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, rilasciata dalla Bureau Veritas Italia S.p.A. Organismo di Certificazione che opera con ACCREDIA (ente italiano di accreditamento, unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento), per i servizi gestiti attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa internazionale.

Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene attraverso un controllo dei processi, integrati al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi e ri-verificare le eventuali azioni correttive, sia in termini quantitativi che qualitativi.

PARTE IV

Meccanismi di ascolto e tutela adottati

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa ha attivato vari canali comunicativi, oltre a svolgere annualmente indagini mirate attraverso questionari di soddisfazione e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, puntualmente verbalizzate.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte, suggerimenti o reclami esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede
- segnalazione telefonica o via fax;

- compilazione ed invio del modulo (o copia) allegato alla presente Carta dei Servizi. Le osservazioni, i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La Cooperativa si impegna a rispondere immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

I reclami dei possono essere raccolti da chiunque all'interno della Cooperativa. Questi vengono successivamente comunicati ai Responsabili di Servizio che in seguito alla segnalazione ricevuta, assicura, attraverso la compilazione un apposito modulo (NC E RECLAMI) che siano identificate e tenute sotto controllo le non conformità di qualità, di processo e di sistema e di definire le azioni correttive da intraprendere per ogni tipo di non conformità.

Il Responsabile di Funzione e/o Responsabile Gestione Qualità verifica la chiusura della NC e l'attuazione del provvedimento intrapreso.

Tutti i reclami vengono analizzati dal SGQ e dalla DA, in collaborazione con le Aree competenti, se necessario, allo scopo di individuare la causa e decidere circa le azioni correttive da mettere in atto per l'eliminazione.

MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento è pubblicato sul sito internet della Cooperativa ed affisso negli uffici. E' messo a disposizione degli utenti e consegnato a chi ne facesse richiesta. Potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni 2 anni.



**RECLAMO/
SUGGERIMENTO**

SERVIZIO

DATA

CLIENTE

- RECLAMO**
 SUGGERIMENTO

MEN
AT
WORK



Firma : _____

Parte riservata all'Ufficio

Modalità di ricezione:

Verbale Con modulo Telefonica e-mail Fax

Ricevuto il _____ da _____

Risposta

Firma Responsabile Gestione Qualità _____