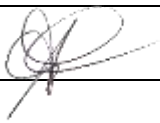


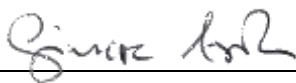
CARTA DELLA QUALITÀ



POR MAREO.COOP

Preparazione / Emissione	
Data prima emissione: 23/04/2025	
Nome Cognome	Alfons Facchini
Ruolo	RSA
Firma	

Nr. Vers.
1

Verifica / Approvazione	
Data ultima modifica: 4/06/2025	
Nome Cognome	Giuseppe Agreiter
Ruolo	DIR
Firma	

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA DI COMUNITÀ

Denominazione: **Società Cooperativa di Comunità Por Mareo**

Indirizzo: strada Catarina Lanz 48, 39030 Marebbe (BZ)

P.IVA / C.F. : 03262540218

Iscrizione registro imprese: BZ245482

Tel.: 0474 836444

Email: info@pormareo.it

PEC: pormareocoop@pec.it

Orari apertura pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 11:00

La Società Cooperativa di Comunità “Por Mareo” si è costituita in data 10/07/2024 con lo scopo di promuovere lo sviluppo integrato, economico, sociale e culturale, del territorio del Comune di Marebbe, e si fa carico di una pluralità di bisogni della comunità mediante lo svolgimento coordinato di attività economiche diverse con la partecipazione della comunità e con ricaduta sul territorio.

La cooperativa di comunità è un'organizzazione senza scopo di lucro il cui fine è quello di permettere ai cittadini e alle cittadine, alle organizzazioni e alle imprese del Comune di Marebbe, dei Comuni ladini e dei Comuni limitrofi, di partecipare attivamente allo sviluppo sostenibile del territorio di riferimento.

La cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio proprio delle Cooperative di Comunità, della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha lo scopo di perseguire gli interessi generali delle comunità del territorio di Marebbe, perseguendo gli obiettivi declinati nel progetto di rigenerazione di cui all'Avviso MiC del PNRR 2.1 "Attrattività dei borghi".

La cooperativa persegue obiettivi di solidarietà sociale attingendo alle proprie risorse e altri finanziamenti e collaborando con i servizi e gli enti presenti sul territorio di riferimento. La cooperativa intende impegnarsi a dare risposte ai problemi e ai seguenti bisogni della comunità di riferimento attivandosi in particolare per:

- per i soci lavoratori mediante la continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, i soci lavoratori instaurano con la cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro in forma subordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale;
- per i soci utenti e consumatori mediante la fruizione di beni e servizi alle migliori condizioni economiche e di qualità rispetto a quelle ottenibili sul mercato, tutelando gli interessi, la salute e la sicurezza dei soci suddetti;
- per i soci conferitori dei prodotti tipici locali agricoli e non mediante l'ottenimento di condizioni migliori rispetto a quelle di mercato;
- per i soci abitanti mediante il recupero, la riqualificazione, la manutenzione e la gestione delle abitazioni, dei fabbricati e dei complessi edilizi a destinazione residenziale, con la dotazione dei relativi servizi necessari al miglioramento delle condizioni abitative dei soci.

La cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità senza fini di speculazione privata.

La Cooperativa svolge le seguenti attività:

- prestazione di servizi nell'ambito culturale, ricreativo e didattico, formativo, scientifico e sportivo, economico e di pubblica utilità;
- gestione di biblioteche anche attraverso il reperimento, la catalogazione e l'ordinata sistemazione dei volumi e di tutto il patrimonio storico artistico e culturale, oltre che sistemazione dei beni librari esistenti ai fini della diffusione della cultura e della conservazione del patrimonio culturale e, anche attraverso l'uso di tecnologie digitali;
- prestazione in genere di servizi commerciali, industriali e agricoli;
- gestione di pubblici esercizi ricettivi e della ristorazione;
- produzione e la commercializzazione di beni mobili;
- promozione ed ideazione di progetti di sviluppo del territorio;
- servizi di sistemazione del territorio quali rimboschimento, manutenzione strade, giardini e parchi, e quant'altro attiene alla salvaguardia e alla tutela del territorio;
- organizzazione di eventi culturali e scientifici,
- manifestazioni, cineforum, feste tematiche;
- promozione, ideazione, progettazione, realizzazione, installazione, gestione e manutenzione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili o alternative e la distribuzione.

LIVELLO STRATEGICO

La Società Cooperativa di Comunità "Por Mareo" adotta una Politica della Qualità che riflette in modo coerente la propria missione, i propri valori fondanti e gli obiettivi strategici legati allo sviluppo integrato, sostenibile e partecipato del territorio. La cooperativa è nata con l'intento di promuovere il benessere diffuso della comunità di Marebbe e dei territori limitrofi, rafforzando le competenze locali, valorizzando le risorse del territorio e sostenendo processi formativi inclusivi, attenti alla crescita culturale, sociale e professionale delle persone.

La nostra missione formativa si radica nella volontà di rispondere in modo concreto ai bisogni della popolazione locale, contribuendo a creare opportunità occupazionali, migliorare la qualità della vita e stimolare una cittadinanza attiva e consapevole. In coerenza con i principi ispiratori delle cooperative di comunità e con la mutualità senza fini di speculazione privata, ci impegniamo a garantire percorsi di formazione di qualità, accessibili e rilevanti, costruiti in base ai bisogni effettivi del territorio e capaci di attivare le risorse umane e sociali esistenti.

Gli obiettivi principali che perseguiamo nella nostra attività formativa sono l'elevazione del livello di competenze della popolazione residente, l'inclusione sociale delle fasce più deboli, la valorizzazione delle tradizioni culturali e linguistiche locali, la promozione dell'innovazione sostenibile e del lavoro dignitoso, con particolare attenzione ai giovani, alle donne, e a chi desidera riqualificarsi professionalmente. Ogni attività formativa è progettata per essere non solo uno strumento di apprendimento, ma anche un'occasione di crescita comunitaria e di rafforzamento del legame tra persone e territorio.

Affinché questa politica della qualità sia effettivamente compresa, attuata e sostenuta, la cooperativa adotta modalità partecipative e strumenti di condivisione che coinvolgono attivamente i propri soci, i

formatori, i destinatari dei percorsi e gli attori territoriali. La comunicazione interna ed esterna è curata affinché ogni parte coinvolta sia consapevole dei principi e degli obiettivi comuni. I momenti di confronto e di valutazione partecipata, insieme all'utilizzo di strumenti di monitoraggio e miglioramento continuo, garantiscono trasparenza, responsabilità e una costante attenzione all'efficacia delle azioni formative. La qualità non viene quindi intesa solo come conformità a standard, ma come espressione di un impegno condiviso verso l'eccellenza formativa, la sostenibilità sociale e la coesione territoriale.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

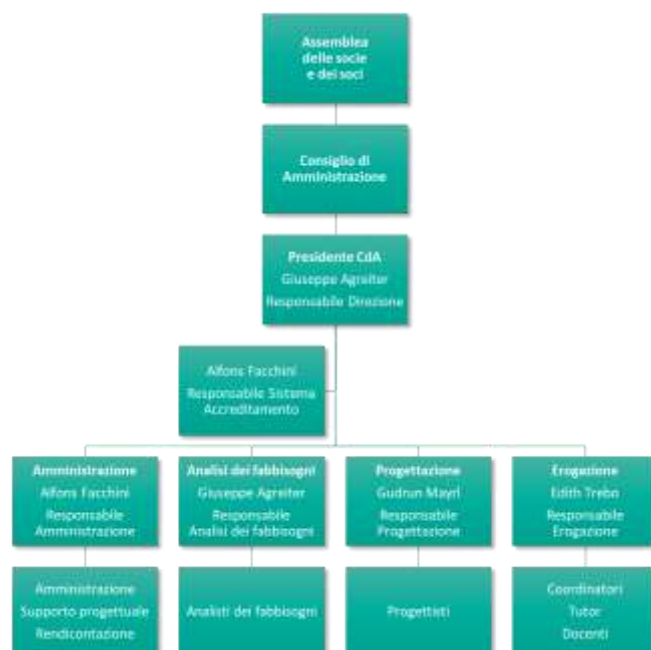
La Cooperativa di Comunità dispone al suo interno, grazie alle competenze professionali maturate dai propri soci, delle professionalità e delle competenze per svolgere le seguenti attività formative:

- formazione a contrasto dell'abbandono scolastico nelle scuole delle valli Ladine, con specifico riferimento alla possibilità di realizzare laboratori formativi che valorizzano la storia, i valori, le tradizioni, la sostenibilità e l'artigianato locale;
- formazione al lavoro destinata a donne, giovani, persone in situazione di vulnerabilità;
- formazione continua sul lavoro, destinata a persone occupate sul territorio;
- formazione culturale e orientata allo sviluppo delle competenze trasversali e di cittadinanza collegata a progetti di innovazione sociale sul territorio.

La Cooperativa è dotata di un'aula messa a disposizione del Comune di Marebbe. Per la realizzazione di attività formative che richiedono attrezzature particolari, può attivare partenariati strategici con le organizzazioni presenti sul territorio.

La Cooperativa dichiara il proprio impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione relativa alle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

Organigramma:



LIVELLO OPERATIVO

Segue la descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative dei beneficiari. La loro

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari dei corsi	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire una risposta esaustiva entro 7 giorni	Verifica a campione
Flessibilità organizzativa/ gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione di azioni correttive	Chiudere la non conformità entro 15 giorni	Verifica a campione
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Partecipanti soddisfatti per l'80% dei formati	Verifica al termine del percorso formativo
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2 Incontri all'anno	Verifica annuale delle attività
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2 progetti	Verifica annuale delle attività
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10% dei progetti presentati	Verifica annuale delle attività
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione

Diritti e doveri dei partecipanti e delle partecipanti

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di essere informati/e circa tutti gli aspetti di un intervento.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di poter frequentare tutte le ore di attività previste in un intervento o in un corso.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di essere informati/e con congruo anticipo rispetto alle date e agli orari delle lezioni e delle attività, ivi comprese eventuali variazioni sopravvenute. Il beneficiario deve sempre accertarsi che tutti i partecipanti e tutte le partecipanti abbiano ricevuto le informazioni relative a date e orari delle lezioni e delle attività.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di essere seguiti/e e supportati/e dal personale incaricato in modo costante e continuativo per tutta la durata di un progetto o di un corso.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di essere informati/e costantemente in merito alla loro frequenza all'intervento o al corso.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di essere informati/e costantemente in merito ai loro apprendimenti.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di ricevere tempestivamente il materiale didattico, ove previsto.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di ricevere in tempi congrui l'indennità di frequenza spettante, ove essa sia prevista.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di fruire di tutti i servizi aggiuntivi previsti nell'intervento.

I partecipanti e le partecipanti hanno il diritto di essere coinvolti/e dal beneficiario ai fini del buon andamento dell'intervento o di un corso nel rispetto dei rispettivi ruoli.

Nel caso in cui in un intervento sia prevista un'attività di stage in azienda, il/la partecipante ha diritto a essere supportato/a e guidato/a dal beneficiario nelle attività di individuazione dell'azienda ospitante. Il beneficiario, infatti, è a sua volta tenuto a individuare le aziende ospitanti tenendo conto delle caratteristiche del partecipante o della partecipante, delle finalità e dei contenuti dell'intervento e delle caratteristiche delle aziende medesime.

Nel caso in cui un intervento preveda una fase di stage in azienda, il/la partecipante ha il diritto e il dovere di prendere visione del "Progetto formativo di stage" a lui/lei dedicato. Il progetto viene firmato dal legale rappresentante del beneficiario, dal legale rappresentante dell'azienda ospitante e dal/dalla partecipante stesso/a.

I partecipanti e le partecipanti devono mantenere un comportamento educato, consono e rispettoso nei confronti degli altri partecipanti / delle altre partecipanti e dell'intera struttura organizzativa dell'intervento.

I partecipanti e le partecipanti sono tenuti/e a prendere parte alle lezioni e alle attività in modo continuativo, collaborativo e concreto.

I partecipanti e le partecipanti si impegnano a collaborare al buon andamento dell'intervento o di un corso nel rispetto dei rispettivi ruoli.

I partecipanti e le partecipanti sono tenuti/e a fornire, all'atto dell'iscrizione all'intervento, tutte le informazioni previste nella documentazione del caso.

I partecipanti e le partecipanti sono tenuti/e a fornire informazioni corrette e veritiere in merito ai propri dati anagrafici e ai requisiti di ammissione previsti per gli interventi.

I partecipanti e le partecipanti devono comunicare tutte le variazioni pertinenti relative ai loro dati anagrafici e al possesso dei requisiti di partecipazione.

Qualora l'intervento preveda requisiti di ammissione, i/le partecipanti sono tenuti/e a fornire al beneficiario tutta la documentazione necessaria per accertare il possesso di tali requisiti. Qualora un/una partecipante ometta o si rifiuti di fornire tale documentazione, il beneficiario lo/la dichiarerà inammissibile all'intervento e la partecipazione gli/le sarà inibita.

Nel caso in cui un intervento preveda attività di stage in azienda, il/la partecipante è tenuto/a a:

- svolgere le attività previste dal progetto formativo di stage, osservando gli orari concordati e rispettando l'ambiente di lavoro;
- rispettare e le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro; o garantire comportamenti adeguati e rispettosi dei regolamenti e usi aziendali;
- ottemperare agli obblighi di riservatezza per quanto attiene ai dati, informazioni o conoscenze in merito a processi produttivi e prodotti, acquisiti durante lo svolgimento dello stage;
- frequentare regolarmente lo stage rispettando periodo, giorni e orari indicati nel progetto formativo e registrati a calendario;
- avvisare tempestivamente il soggetto ospitante e il soggetto promotore in caso di assenza breve o continuativa, in caso di entrate o uscite anticipate, in caso di avvio e/o termine anticipato del periodo di stage o in caso di interruzione anticipata dello stage; o firmare regolarmente e in modo corretto il registro di stage attestando la propria presenza in azienda.

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante o di una partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati. I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico. I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti per iscritto, telefonicamente o attraverso email.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
 - valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
 - valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
 - analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
 - ideazione di un'azione formativa;
 - progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- supervisione dei processi di erogazione:
 - pianificazione del processo di erogazione;
 - gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
 - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
 - monitoraggio delle azioni o dei programmi;
 - valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. Processi di verifica

ATTIVITÀ SVOLTE E PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI

La Cooperativa è di recente costituzione. Sono in fase di realizzazione le attività di ideazione e realizzazione dell'allestimento "Opereta Ladina" (composizione e direzione musicale, armonizzazione e arrangiamenti, regia e assistenza alla regia, assistenza nella preparazione tecnica per l'amplificazione dell'audio e relativa attrezzatura, registrazione audio e video dello spettacolo) nell'ambito del progetto, finanziato dal Ministero della Cultura attraverso fondi PNRR, "La Pli – il tesoro da svelare".

Sono comprese le attività di comunicazione e promozione dell'evento. La Cooperativa si è inoltre occupata delle attività di comunicazione e promozione di tutte le attività formative legate all'immersione nella cultura e lingua ladina, previste nello stesso progetto.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

La Cooperativa ha attive relazioni con:

- le scuole delle valli ladine, in particolare con l'Istituto comprensivo delle località Ladine San Vigilio di Marebbe;
- referenti dell'imprenditoria locale, in particolare con la Termotecnica Kastlunger;
- l'associazione di rappresentanza delle cooperative Coopbund Alto Adige Südtirol.

In caso di realizzazione di progetti destinati a studenti e studentesse delle Scuole, si procederà al coinvolgimento di responsabili e docenti nella progettazione e gestione delle attività didattiche e saranno realizzati almeno due incontri all'anno con le famiglie degli allievi e delle allieve.

In caso di realizzazione di progetti destinate a persone in situazione di vulnerabilità, questi prevederanno contatti periodici con i Servizi sociali.