Carta dei valori e Guida informativa ai Servizi

Società Cooperativa Sociale a r.l.
Caldonazzo · Levico Terme (TN)

Parte I – La nostra Carta dei Valori

Perché una Carta dei Valori

La Carta dei Valori della Cooperazione è uno strumento a sostegno dell'azione etica dei soci e della comunità. La Carta dei Valori consente di orientare con trasparenza e con autorevolezza il sistema cooperativo.

Che cos'è la nostra Carta dei Valori

È una dichiarazione di intenti ed una enunciazione di valori in cui i Soci della Cooperativa si riconoscono. Tali valori si traducono in atteggiamenti e comportamenti in tutti gli aspetti del loro lavoro che vanno dalle relazioni interne all'organizzazione cooperativa, all'attenzione che si mette nel lavoro con la comunità locale, dalla progettazione degli interventi alla loro realizzazione, dalla dichiarazione dei valori alla loro concreta attuazione con coerenza e trasparenza. Lavorare in Cooperativa significa compiere una scelta anche valoriale oltre che professionale e imprenditoriale e su questo, come Soci, vogliamo essere riconosciuti e apprezzati. La Carta dei Valori della Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale.

Quali sono i nostri valori

Cooperare

La cooperativa è cresciuta grazie al lavoro costante e collaborativo dei propri soci che hanno condiviso difficoltà e impegni basandosi sulle proprie forze, sui propri valori e sull'aiuto reciproco. Anche oggi i Soci ribadiscono con forza la volontà di lavorare insieme per il raggiungimento del bene comune inteso non come somma degli interessi individuali.

Solidarietà

La cooperativa si presenta come un'organizzazione fondata sull'aiuto reciproco, materiale e morale e sull'accordo. I Soci della cooperativa, attraverso le loro azioni, intendono sostenere le istanze della comunità, facendo propri, secondo le proprie capacità, i bisogni in essa presenti aiutando a concretizzare progetti e iniziative rivolte al sostegno di tutti e soprattutto di chi si trova in difficoltà con l'intento di ridurre il più possibile le disuguaglianze sociali.

Sussidiarietà e centralità delle persone

La cooperativa intende agire per aiutare, senza necessariamente sostituirsi, chi, persona o società, si trova in difficoltà coordinandosi con le altre componenti sociali del territorio in cui opera in vista del bene comune. Nel perseguire tale impegno la Cooperativa, tramite la sua organizzazione, sostiene e valorizza le potenzialità e le competenze di ciascun individuo, sia Socio o utente, che con essa collabora ritenendo “l'altro” come persona degna sempre di rispetto e di considerazione.

Professionalità e Responsabilità

I Soci della cooperativa lavorano con responsabilità, impegnando le proprie capacità, competenze e risorse nel quotidiano mettendole a disposizione sia dei colleghi che degli utenti per il raggiungimento di finalità comuni, mettendo a disposizione il proprio sapere ed esercitando con responsabilità il proprio ruolo. I soci in particolare sono pienamente consapevoli oltre che dei propri diritti anche dei propri doveri che si impegnano ad assolvere quotidianamente con la massima diligenza, perizia ed attenzione, trascendendo dall'interesse personale e da quello immediato degli altri soci per concorrere senza esitazioni al bene della cooperativa quale unico criterio ispiratore delle proprie scelte e decisioni nella piena coscienza della necessità di tale condotta per garantire realmente un futuro a sé, agli altri soci ed alla cooperativa stessa. La cooperativa opera adempiendo con responsabilità ai contratti stabiliti con i committenti e l'utenza impegnandosi a raggiungere gli obiettivi prestabiliti. Agire con responsabilità significa per i soci espletare i propri compiti sempre agendo con spirito di squadra al fine di prevenire possibili errori nel lavoro svolto da altri.

Trasparenza

L'onestà è la condizione affinché si affermi il valore della trasparenza, posto alla base della storia della Cooperativa sin dalla sua nascita. La trasparenza caratterizza tutti i comportamenti delle persone e dell'organizzazione; per questo la cooperativa opera le proprie scelte strategiche ed organizzative con la massima trasparenza dei criteri e percorsi decisionali coinvolgendo nei percorsi e nelle decisioni da prendere i propri soci. La cooperativa adotta inoltre la trasparenza gestionale nei confronti dei propri interlocutori siano essi interni (soci, dipendenti) che esterni (clienti, consumatori, fornitori, committenti, cittadini) attraverso gli strumenti normativi.

Democrazia

Il valore della democrazia caratterizza e distingue il modello cooperativo dalle altre tipologie di impresa. La cooperativa è un'organizzazione democratica, controllata dai propri soci che partecipano attivamente a stabilirne le politiche e ad assumerne le relative decisioni nel rispetto dei ruoli assegnati. I rapporti in cooperativa rendono la democraticità un fatto sostanziale e non formale (“una testa, un voto”). Il presente principio si ricollega a quello della trasparenza, onestà, mutualità e cooperazione, e tutti questi implicano ed impongono, senza eccezioni, che nelle sedi istituzionali e nei momenti collettivi che caratterizzano la vita della società si instauri sempre e comunque, e su qualsiasi argomento, un confronto franco, aperto e diretto, senza riserve mentali e logiche strumentali o meramente personali che non tengano conto e prescindano dall'interesse comune e della cooperativa.

Mutualità

La mutualità cooperativa ha il significato di una libera collaborazione di più persone per il raggiungimento di un fine comune attraverso lo scambievole aiuto in modo da assicurare a tutti uguali diritti dopo aver adempiuto ad uguali doveri. La valenza sociale della mutualità cooperativa è inscindibilmente legata al prevalere degli interessi comuni della cooperativa sugli interessi egoistici dei singoli soci.

Fiducia e Rispetto

Tutte le persone sono sempre degne di rispetto. In cooperativa, fiducia e rispetto devono procedere di pari passo perché solo così il socio esprime al meglio le proprie qualità umane e competenze professionali.

Accoglienza

I soci della cooperativa interagiscono tra loro e con l'utenza accettando l'altra persona per come è, creando un clima favorevole perché si senta a suo agio e possa esprimersi in pensieri, emozioni ed azioni. Essere accoglienti implica quindi interesse per l'altro, per la sua unicità e diversità, per ciò che è in grado di comunicare, implica la considerazione della persona come un bene assoluto ed inalienabile. L'accoglienza acquista particolare valore quando la persona che si ha di fronte si trova in una situazione di difficoltà, di disagio sia fisico che psichico o morale, e ha bisogno di poter esprimere una propria richiesta di aiuto.

Partecipazione

Un elemento essenziale per l'esistenza della cooperativa è rappresentato dal fatto che i soci prendano parte a quegli appuntamenti fondamentali che caratterizzano la vita societaria: assemblee, riunioni d'area, eventi pubblici. Ciò perché, al di là di ciò che concerne il lavoro specifico del singolo socio, egli ha anche l'impegno di rendersi partecipe dell'andamento generale della cooperativa, delle sue scelte organizzative ed imprenditoriali, del suo rapporto con le istituzioni e gli enti del settore in cui opera. La partecipazione implica comunicazione e trasparenza tra i vari settori della cooperativa, tra i vertici dirigenti ed i singoli soci e viceversa, implica dialogo, scambio, confronto ed interesse, pur nel rispetto delle diversità di opinione.

Coerenza e Onestà

I Soci della cooperativa agiscono con coerenza, che è la caratteristica di chi agisce in maniera corrispondente ai propri pensieri ed alle proprie parole. Inoltre essa implica anche la costanza nel perseguire i propri intenti attraverso un ragionamento ed una azione che siano, nel tempo, fedeli a se stessi. Si mostra non coerente, infatti, non soltanto chi agisce in maniera ipocrita, ma anche chi cambia spesso opinione in maniera poco giustificata. In questo senso la coerenza implica una rettitudine di intenti ed una perseveranza nel perseguirli, che sono caratteristiche proprie dell'onestà, intesa come fedeltà alle regole a cui si è scelto di aderire, ma anche come franchezza e sincerità nel rapportarsi con le persone.

Non discriminazione

Con il termine discriminazione si intende ogni barriera al riconoscimento, godimento, o esercizio in condizioni di parità, dei diritti di un singolo individuo o di più persone: costituisce comportamento discriminatorio ogni atto o comportamento intenzionale o non, che abbia un effetto pregiudizievole o proporzionalmente svantaggioso per un individuo o un gruppo di persone in ragione della loro condizione soggettiva. La cooperativa da sempre si è caratterizzata per il riconoscimento dei diritti di ogni persona e rifiuta ogni comportamento che abbia la conseguenza di generare una condizione di svantaggio, a causa delle differenze soggettive tra persone quali ad esempio, ma non esclusivamente, genere o identità di genere, luogo di provenienza o origine etnica, status sociale o livello di reddito, orientamento sessuale, grado di istruzione, età, opinioni politiche, confessioni religiose, condizioni di disabilità e ogni altra specificità della persona.

Equità

L'equità è uno dei valori cooperativi storicamente più rilevanti e consente di affermare che la cooperazione, nella sua doppia veste di movimento sociale e culturale e di organizzazione economica, è sempre stata, fin dalle sue origini, un fattore di civilizzazione delle società e di umanizzazione del mercato.

Parte II – Guida informativa ai Servizi

Consapevoli che quando una persona o una famiglia ha necessità di aiuto le tempistiche e le procedure per ottenerlo hanno una grande rilevanza, è nostro preciso impegno e prerogativa cercare di limitare al massimo la parte burocratica, il che si traduce nel mettere a disposizione una serie di canali dai più classici ai più diretti:

1. **Contatto diretto** presso la nostra sede operativa di Caldonazzo (Via Roma 96);
2. **Contatto telefonico:** 347 583 4644;
3. **Contatto via email** all'indirizzo: info@coopapi.it;
4. **Contatto tramite modulo diretto** sul sito: www.coopapi.it;
5. **Contatto tramite WhatsApp** (347 583 4644) e pagina Facebook ufficiale.

> **Reperibilità e attivazione:** tramite l'insieme di questi canali siamo reperibili **7 giorni su 7 dalle ore 08.00 alle ore 19.00**. Per emergenze rispondiamo eventualmente anche al di fuori degli orari indicati. Una volta avvenuto il primo contatto viene fissato un appuntamento in presenza oppure in videochiamata tramite applicazioni (WhatsApp, Zoom, Google Meet e simili).

I servizi della Cooperativa sono svolti da personale qualificato ed assegnato al singolo caso in base alle capacità professionali di gestirne le esigenze nel miglior modo possibile ed ovviamente in regola con i CCNL del settore.