



ADL a Zavidovici Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

Servizi educativi, sociali, di tutela e di Mediazione Linguistico Culturale ed Etnoclinica

Finalità del documento

Informare le persone e le famiglie sulle prestazioni offerte, favorire una scelta consapevole del soggetto erogatore e rendere pubblici gli impegni assunti in materia di diritti, accessibilità e qualità dei servizi.

Versione 2.0 - Agosto 2026

Sede: Via Corsica 14/F, 25125 Brescia

Tel. 030 3660447 | segreteria@adl-zavidovici.eu



1. Natura e finalità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi descrive l'identità, i principi, le modalità di erogazione e gli standard qualitativi dei servizi educativi e sociali di ADL a Zavidovici Società Cooperativa Sociale. Il documento costituisce uno strumento di trasparenza e orientamento per persone, famiglie, enti invianti e comunità territoriali, nonché un impegno organizzativo al rispetto dei diritti delle persone beneficiarie e al miglioramento continuo della qualità.

La Carta è destinata alla pubblicazione sui siti istituzionali degli Enti contraenti. ADL a Zavidovici si impegna ad aggiornarla tempestivamente ogniqualvolta le informazioni non siano più attuali o pertinenti e a trasmetterne la nuova versione al Comune capofila per la sostituzione del documento pubblicato.

Ambito di applicazione

La Carta riguarda principalmente i servizi educativi, sociali, di Mediazione Linguistico Culturale ed Etnoclinica e di tutela rivolti a minori, adolescenti, giovani, adulti e famiglie, realizzati in forma domiciliare, territoriale, diurna, di orientamento, accompagnamento, tutela, mediazione e inclusione sociale. Le condizioni operative specifiche dipendono dal progetto individualizzato, dall'avviso di accreditamento e dagli accordi con l'Ente inviante.

2. Presentazione dell'operatore economico

ADL a Zavidovici è una Società Cooperativa Sociale con sede legale e operativa a Brescia, nata da un percorso di solidarietà internazionale, tutela dei diritti e lavoro sociale. Nel 2025 l'organizzazione ha formalizzato la trasformazione in Cooperativa Sociale e ha ridefinito la propria struttura organizzativa per aree, in risposta alla crescita dei servizi e delle progettualità territoriali e internazionali.

La Cooperativa realizza attività nei settori dei servizi sociali, dell'accoglienza e integrazione di persone richiedenti asilo e rifugiate, della tutela dei diritti umani e del contrasto alle discriminazioni, della formazione, della mediazione linguistico-culturale ed etnoclinica, della progettazione territoriale e internazionale. L'approccio è multidisciplinare e integra pratica sociale, educazione, orientamento, tutela, formazione, cooperazione e consulenza.

Denominazione	ADL a Zavidovici Società Cooperativa Sociale
Sede	Via Corsica 14/F – 25125 Brescia (BS)
Partita IVA	03652660980
Telefono	030 3660447
E-mail generale	segreteria@adl-zavidovici.eu
Sito istituzionale	www.adl-zavidovici.eu
Presidente	Maria Marelli – presidente@adl-zavidovici.eu
Direttrice	Maddalena Alberti – maddalena.alberti@adl-zavidovici.eu



2.1 Missione

La missione di ADL a Zavidovici è la difesa dei diritti umani e la promozione della pace e della non-violenza, della solidarietà internazionale, della giustizia sociale ed economica, della democrazia, del dialogo interculturale e della tutela delle persone vittime di violenza o discriminazione. Nei servizi educativi e sociali tali principi si traducono nella centralità della persona, nella costruzione condivisa dei percorsi e nel rafforzamento delle autonomie e dei legami comunitari.

2.2 Destinatari

In coerenza con lo Statuto, le attività possono essere rivolte a minori, adolescenti, giovani, adulti, persone anziane e famiglie. Nei servizi oggetto di accreditamento, destinatari, requisiti di accesso e intensità degli interventi sono definiti dall'Ente contraente e dal progetto assistenziale o educativo individualizzato.

3. Principi fondamentali

Uguaglianza e non discriminazione: Accesso e trattamento sono garantiti senza discriminazioni legate a origine, cittadinanza, genere, orientamento sessuale, identità di genere, religione, condizioni sociali, economiche, sanitarie o disabilità.

Centralità della persona: Obiettivi, tempi e modalità dell'intervento sono definiti considerando bisogni, capacità, desideri, storia personale e contesto familiare e sociale.

Partecipazione e autodeterminazione: La persona e, quando appropriato, la famiglia sono sempre coinvolte nelle decisioni, nella definizione degli obiettivi e nella verifica del percorso.

Continuità e affidabilità: La Cooperativa organizza le prestazioni in modo regolare, gestendo tempestivamente assenze, variazioni e criticità.

Riservatezza: I dati personali e le informazioni apprese durante il servizio sono trattati nel rispetto della normativa vigente e del principio di stretta necessità.

Professionalità e lavoro di rete: Gli interventi sono realizzati da personale qualificato, in raccordo con i servizi pubblici, gli enti del Terzo settore e le risorse comunitarie.

Trasparenza e miglioramento continuo: Informazioni, responsabilità, modalità di accesso e canali di reclamo sono resi conoscibili; esiti e criticità riscontrate concorrono al miglioramento del servizio.

4. Descrizione dei servizi erogati

Le azioni di seguito descritte derivano dalle attività in essere nel primo anno di vita di ADL Zavidovici nella sua veste di cooperativa. Esse rappresentano il patrimonio di competenze e le tipologie di intervento che la Cooperativa può mettere a disposizione nell'ambito degli accreditamenti. L'effettiva attivazione, il territorio, i destinatari, la durata e le modalità di accesso dipendono dall'avviso, dall'affidamento e dal progetto individualizzato.

4.1 Inclusione sociale, contrasto alla povertà e presa in carico territoriale

- Supporto sociale a persone in condizioni di fragilità socio-economica, in collaborazione con i servizi sociali invianti e con le funzioni di case management.



- Lettura condivisa del bisogno, definizione di interventi personalizzati, potenziamento delle capacità individuali, riattivazione delle risorse personali e dei legami sociali.
- Orientamento ai servizi territoriali, accompagnamento sociale e costruzione di reti di prossimità, anche attraverso Punti di Comunità e collaborazioni con associazioni locali.

4.2 Servizi per famiglie, minori e percorsi scolastici

- Mediazione etnoclinica a supporto delle famiglie e dei servizi.
- Percorsi NAI per famiglie di bambine e bambini neo-arrivati in Italia, finalizzati a facilitare il dialogo tra sistema scolastico italiano e sistema di provenienza, comprendere strumenti e regole scolastiche e sostenere i colloqui con la scuola.
- Laboratori di comunicazione non violenta e inclusiva nei social network rivolti ad adolescenti da svolgere all'interno delle scuole.
- Laboratori sulle migrazioni forzate e l'inclusione.
- Sostegno alla genitorialità e accompagnamento nelle relazioni tra famiglia, scuola, servizi sociali e sanitari.

4.3 Interventi educativi per adolescenti e giovani

- Percorsi di sviluppo delle life skills e di prevenzione del disagio sociale ed educativo, con proposte differenziate e multilivello.
- Laboratori sulla comunicazione non violenta, il riconoscimento e il contrasto dei discorsi d'odio, l'uso responsabile del linguaggio e dei media.
- Attività artistiche, espressive e di esplorazione urbana, street art, fotografia, serigrafia, campagne di comunicazione e momenti pubblici di restituzione.
- Animazione giovanile, iniziative per preadolescenti e adolescenti, centri ricreativi estivi, progettazione di murales e attività aggregative territoriali.

4.4 Interventi per MSNA e neomaggioresni

- Scuola diffusa, socio-alfabetizzazione linguistica e orientamento ai servizi lavorativi e istituzionali.
- Spazi di conversazione, attività di re-framing e laboratori sull'alfabeto emotivo mediante arti performative.
- Formazione professionale e propedeutica al lavoro, gruppi su motivazione, diritti del lavoro, prevenzione dello sfruttamento, role-playing, testimonianze e visite aziendali.
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo, sviluppo di competenze trasversali e coinvolgimento di aziende e reti territoriali.
- Co-progettazione delle attività con le persone beneficiarie e con facilitatori peer, per favorire partecipazione, comprensione e titolarità del percorso.

4.5 Mediazione linguistico-culturale ed etnoclinica

- Mediazione nei rapporti tra persone e famiglie migranti, servizi sociali, servizi territoriali, scuole, servizi socio-sanitari ed enti del Terzo settore.
- Facilitazione della comunicazione, esplicitazione degli impliciti culturali, comprensione del contesto e prevenzione di incomprensioni e conflitti.



- Consulenza etnoclinica nei percorsi sociali, educativi e familiari, mediante professionisti e mediatrici/mediatori con esperienza e formazione specifica.
- Disponibilità di un ampio repertorio linguistico, definito e verificato in relazione al singolo incarico.

4.6 Orientamento, integrazione e accesso ai servizi

- Sportelli di integrazione rivolti a cittadine e cittadini stranieri, con orientamento, supporto all'inserimento sociale e accesso a corsi di alfabetizzazione e iniziative di inclusione culturale.
- Sportelli lavoro non accreditati e consulenza per l'ingresso o il reingresso nel mercato del lavoro.
- Segretariato sociale, raccolta delle segnalazioni, accompagnamento ai servizi territoriali e socio-sanitari e supporto nella comprensione delle procedure.

4.7 Alfabetizzazione, formazione e laboratori per le autonomie

- Corsi di italiano L2, anche specificamente costruito sulla base dei bisogni delle Aziende.
- Laboratori manuali e professionalizzanti di falegnameria, ciclo-riparazione, sartoria e ceramica, finalizzati a valorizzare l'individualità e acquisire competenze professionali e trasversali.
- Formazione rivolta a operatori, insegnanti, studenti, volontari e soggetti della rete su migrazioni, accoglienza, diritti umani, intercultura, non discriminazione e metodologie di lavoro sociale.

4.8 Accoglienza integrata e accompagnamento all'autonomia

- Gestione di percorsi di accoglienza integrata per richiedenti asilo e titolari di protezione, tramite équipe composte da operatori sociali, educatori, figure legali e mediatori linguistico-culturali.
- Costruzione condivisa del progetto di vita, superando un'impostazione meramente assistenziale e sostenendo autonomia personale, sociale, abitativa, formativa e lavorativa.
- Supporto sociale individualizzato, mediazione, orientamento socio-sanitario, supporto alla genitorialità, accompagnamento all'abitare e raccordo con la comunità.

4.9 Tutela dei diritti e contrasto alle discriminazioni

- Informazione e orientamento sui diritti delle persone migranti e supporto nell'accesso alle procedure e ai servizi competenti.
- Azioni di prevenzione e contrasto alle discriminazioni e ai discorsi d'odio, sensibilizzazione, formazione e lavoro di rete con istituzioni e organizzazioni territoriali.
- Accoglienza e orientamento delle persone che segnalano discriminazioni a causa del proprio orientamento sessuale o identità di genere attraverso l'attivazione di percorsi di presa in carico psicologica, psichiatrica, di tutela legale e di supporto all'inserimento lavorativo.

4.10 Lavoro di comunità e partecipazione

- Attivazione e coordinamento di reti territoriali, valorizzazione dell'aiuto informale e promozione di collaborazioni tra cittadini, servizi, associazioni e istituzioni.
- Attività di comunità, eventi, laboratori e campagne pubbliche orientate alla coesione sociale, alla partecipazione e alla valorizzazione delle differenze.



- Coinvolgimento delle persone beneficiarie nella progettazione, valutazione e restituzione delle attività.

5. Modalità di accesso, presa in carico ed erogazione

1. Segnalazione o richiesta: l'accesso avviene secondo quanto previsto dalle singole progettualità e dai singoli servizi.
2. Analisi preliminare: vengono raccolte le informazioni necessarie a comprendere il bisogno, verificare l'appropriatezza dell'intervento e individuare le risorse professionali più adatte.
3. Progetto individualizzato: in raccordo con la persona, la famiglia e l'Ente inviante sono definiti obiettivi, attività, frequenza, durata, indicatori di verifica e responsabilità.
4. Avvio del servizio: vengono comunicati nominativo dell'operatore o dell'équipe, calendario indicativo, recapiti utili e regole essenziali del rapporto di servizio.
5. Monitoraggio: l'andamento è verificato periodicamente attraverso osservazioni professionali, colloqui, riunioni di équipe e confronto con la rete.
6. Rimodulazione o conclusione: il progetto può essere aggiornato al mutare dei bisogni; la conclusione è preparata e condivisa, con restituzione degli esiti e, ove necessario, indicazioni per la continuità del percorso.

6. Standard e impegni di qualità

Area	Impegno dichiarato	Modalità di verifica
Informazione	Comunicare in modo comprensibile finalità, modalità, referenti e condizioni del servizio.	Carta dei Servizi, colloquio iniziale, comunicazioni scritte.
Personalizzazione	Definire obiettivi e attività coerenti con i bisogni e le risorse della persona.	Progetto individualizzato e verifiche periodiche.
Continuità	Gestire tempestivamente assenze e variazioni, informando la persona/famiglia e l'Ente inviante.	Registrazioni di servizio e comunicazioni.
Professionalità	Impiegare personale con qualifiche ed esperienza coerenti con l'incarico.	Verifica dei curricula, supervisione e formazione.
Coordinamento	Garantire un referente organizzativo e momenti di raccordo con la rete.	Riunioni, verbali e contatti con i servizi.
Tutela e riservatezza	Proteggere dignità, dati personali e informazioni riservate.	Procedure interne, informative e autorizzazioni.
Ascolto	Raccogliere osservazioni, reclami e valutazioni sul servizio.	Registro segnalazioni e restituzione agli interessati.
Miglioramento	Analizzare criticità ed esiti per definire azioni correttive.	Riesame periodico della qualità.



7. Politica per la qualità

ADL a Zavidovici orienta la qualità dei servizi ai seguenti criteri: appropriatezza dell'intervento; chiarezza delle responsabilità; partecipazione della persona e della famiglia; integrazione con la rete pubblica e sociale; aggiornamento professionale; prevenzione dei rischi; rispetto delle differenze; tracciabilità delle attività; valutazione degli esiti.

La qualità viene sostenuta attraverso coordinamento, riunioni d'équipe, confronto interdisciplinare, formazione, supervisione quando prevista, raccolta delle segnalazioni, verifica dei progetti e revisione periodica delle procedure.

In coerenza con la propria storia, la Cooperativa promuove inoltre riunioni periodiche di équipe, coordinamenti per area, coinvolgimento delle lavoratrici e dei lavoratori, raccolta del benessere organizzativo e confronto con stakeholder e committenti. Tali strumenti concorrono alla revisione degli approcci metodologici, alla formazione e alla definizione degli obiettivi di miglioramento.

8. Contatti e referenti

Segreteria e informazioni generali	Tel. 030 3660447 – segreteria@adl-zavidovici.eu
Sede	Via Corsica 14/F – 25125 Brescia
Presidente	Maria Marelli – presidente@adl-zavidovici.eu
Direzione	Maddalena Alberti – maddalena.alberti@adl-zavidovici.eu
Sito web	www.adl-zavidovici.eu

Referente del singolo servizio

Per ogni affidamento o progetto accreditato, il nominativo e i recapiti del coordinatore -coordinatrice/referente operativo sono comunicati all'Ente inviante e alla persona o famiglia al momento dell'attivazione. Tali dati possono variare in funzione del territorio e dello specifico servizio.

9. Diritti e doveri delle persone utenti

9.1 Diritti

- Ricevere informazioni chiare e comprensibili;
- Essere trattati con rispetto, equità e senza discriminazioni;
- Partecipare alla definizione del proprio progetto;
- Conoscere nominativi e ruoli degli operatori/delle operatrici coinvolti;
- Ottenere riservatezza e protezione dei dati personali;
- Segnalare criticità e presentare reclamo senza conseguenze negative sul servizio;
- Ricevere riscontro alle segnalazioni secondo le modalità indicate nella presente Carta.



9.2 Doveri e responsabilità

- Fornire informazioni corrette e utili alla realizzazione dell'intervento;
- Rispettare gli accordi, gli appuntamenti e le persone coinvolte;
- Comunicare tempestivamente assenze o impedimenti;
- Collaborare, per quanto possibile, alla verifica del progetto;
- Rispettare le regole di sicurezza e di corretto utilizzo degli spazi e delle attrezzature.

10. Suggerimenti, osservazioni e reclami

Le persone beneficiarie, i familiari, i tutori e le tutrici, gli amministratori e le amministratrici di sostegno e gli Enti invianti possono formulare suggerimenti, osservazioni o reclami. Le segnalazioni costituiscono uno strumento di tutela e di miglioramento e non comportano alcuna penalizzazione nella fruizione del servizio.

10.1 Canali disponibili

- comunicazione diretta all'operatore/all'operatrice o al coordinatore/coordinatrice del servizio;
- e-mail alla segreteria: segreteria@adl-zavidovici.eu;
- telefono: 030 3660447;
- comunicazione scritta indirizzata ad ADL a Zavidovici Società Cooperativa Sociale, Via Corsica 14/F, 25125 Brescia;
- modulo di contatto disponibile sul sito istituzionale.

10.2 Gestione del reclamo

1. La segnalazione viene registrata e trasmessa al/la responsabile di Area competente.
2. La Cooperativa verifica i fatti, ascoltando ove necessario le persone coinvolte e acquisendo la documentazione utile.
3. Viene fornito un riscontro motivato, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, salvo casi complessi che richiedano approfondimenti; in tali casi viene comunicato lo stato della pratica.
4. Quando il reclamo è fondato, sono individuate azioni correttive e, se opportuno, misure di prevenzione per evitare il ripetersi della criticità.
5. Resta salva la possibilità di rivolgersi all'Ente inviante o agli organismi di tutela competenti.

Contenuti utili della segnalazione

Nome e recapito del/la segnalante; servizio interessato; descrizione chiara dell'accaduto; data o periodo; persone coinvolte, se note; soluzione richiesta. È possibile presentare anche osservazioni anonime, fermo restando che l'assenza di recapiti può impedire il riscontro personale o limitare l'istruttoria.



11. Costo dei servizi

Le condizioni economiche sono quelle stabilite dai singoli progetti e avvisi, dal sistema di voucher o buoni servizio e dagli atti dell'Ente contraente. La quota eventualmente a carico della persona o della famiglia viene comunicata dall'Ente competente o secondo quanto previsto dal progetto individualizzato e dalla disciplina applicabile.

12. Riservatezza, protezione dei dati e sicurezza

La Cooperativa tratta i dati personali esclusivamente per finalità connesse all'organizzazione e all'erogazione dei servizi, nel rispetto della normativa vigente, delle informative rese agli interessati e delle istruzioni dell'Ente titolare o responsabile del trattamento, a seconda dei ruoli definiti. Il personale è tenuto alla riservatezza e accede alle informazioni secondo necessità professionale.

Le attività sono organizzate nel rispetto delle disposizioni in materia di salute e sicurezza. Eventuali rischi specifici, procedure di emergenza e regole per l'accesso ai luoghi del servizio sono comunicati agli operatori e, quando necessario, alle persone utenti e alle famiglie.

13. Aggiornamento, diffusione e validità

La presente Carta è approvata dall'organizzazione e resa disponibile agli Enti contraenti, alle persone interessate e sul sito istituzionale secondo le modalità previste dall'accreditamento. È soggetta a revisione in caso di modifiche organizzative, normative, economiche o relative ai servizi e ai contatti.

Versione	2.0
Data	Agosto 2026
Responsabile dell'aggiornamento	Direzione di ADL a Zavidovici Società Cooperativa Sociale
Prossima verifica	Entro 12 mesi o prima in caso di variazioni rilevanti

Per ADL a Zavidovici Società Cooperativa Sociale

La Presidente / Legale rappresentante

Maria Marelli

Data:06/08/2026