

## *Carta del Servizio*

Accoglienza Comunitaria MSNA  
CASA TARIQ



# Minori, Giovani e Famiglie



## La Cooperativa Sociale P.G. FRASSATI E.T.S.

Il sostegno a  
chi è in  
difficoltà

La cooperativa sociale P.G. Frassati E.T.S. è una cooperativa sociale di tipo A che progetta e gestisce servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari, sanitari, riabilitativi e animativi, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale, promuovendo la crescita della comunità locale.

La cooperativa intende contribuire a costruire una società basata sulla **solidarietà**, l'**uguaglianza** e la **reale giustizia sociale** ricercando la soddisfazione dei propri soci sia attraverso opportunità professionali qualificate, sia attraverso la partecipazione e la condivisione delle scelte di impresa e dei propri valori.

Per questo motivo la progettazione e la gestione dei servizi sono sempre ispirate da principi di **imparzialità** e di **uguaglianza**, sono frutto di libera iniziativa e mirano a rispettare la libertà di scelta degli utenti.

I suoi obiettivi primari sono:

- La promozione e la valorizzazione degli individui a cui i servizi della cooperativa si rivolgono, nel rispetto della dignità, della peculiarità e della creatività di ognuno di essi attraverso attività e azioni di cura, tutela, assistenza, aiuto, sostegno, accompagnamento e relazione
- La promozione e il sostegno di una cultura del benessere per una società costruita a misura d'uomo
- La promozione, la diffusione e il progresso delle politiche sociali.

La Carta dei Servizi della cooperativa sociale P.G. Frassati Servizi alla persona è realizzata secondo le direttive della Legge n. 328 del 2000, la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", in base alle caratteristiche di ogni singolo servizio gestito.

## A cosa serve la carta dei servizi

La Carta dei Servizi della cooperativa può essere complementare alla Carta del Servizio emessa dagli Enti Pubblici ed è uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, cooperativa e utenti.

La carta ha lo scopo di:

- **Informare gli utenti** circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei Servizi.
- **Tutelare le posizioni soggettive degli utenti** costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza.
- **Migliorare la qualità dei servizi** e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.

La carta del servizio è uno strumento di informazione trasparente rivolto ai cittadini e contiene le informazioni che riguardano le finalità e l'organizzazione del Servizio descritto.

Rappresenta la fotografia attuale di ciò che viene offerto, con l'impegno del rispetto di quanto dichiarato, in un regime di continuità dell'esperienza e di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La carta del Servizio è redatta dall'équipe di lavoro con il supporto degli staff della Cooperativa e recepisce eventuali contributi dei destinatari, dei familiari, degli stakeholder e degli Enti Pubblici titolari dei progetti di inserimento.

Per garantire una ampia accessibilità del presente documento a tutti i soggetti coinvolti, in Cooperativa e sul sito internet [www.coopfrassati.com](http://www.coopfrassati.com).

Il documento viene rielaborato qualora sussistano modifiche sostanziali del servizio.

**Informazioni  
utili**

**Informazioni e richieste**

Gli utenti possono rivolgersi direttamente presso il servizio o presso la Segreteria della sede centrale e amministrativa, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- a domande e richieste inerenti il progetto o il programma individuale dell'utente possono rispondere gli operatori dell'équipe professionale del servizio
- a domande e richieste inerenti l'organizzazione del servizio può rispondere il coordinatore responsabile del servizio
- a domande e richieste inerenti questioni generali può rispondere la Direzione della cooperativa.

Qualora gli utenti lo richiedano la cooperativa può fornire indicazioni e informazioni circa eventuali altri servizi di cui l'utente abbia necessità.

**Reclami**

Qualora un utente o un suo legittimo rappresentante non sia soddisfatto delle prestazioni ricevute può sporgere un eventuale reclamo, sia in forma orale sia in forma scritta, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- se il reclamo riguarda il funzionamento di un servizio deve essere indirizzato al coordinatore responsabile del servizio
- se il reclamo riguarda l'azione del coordinatore deve essere indirizzato alla Direzione della cooperativa presso gli uffici della sede centrale e amministrativa
- se il reclamo riguarda l'operato generale della cooperativa deve essere indirizzato all'Ente Pubblico committente.

**Modello 231 e Codice Etico**

In applicazione del D.Lgs. 231/2001, riguardante la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, la cooperativa ha adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ed il **Codice Etico** e ha nominato un **Organismo di Vigilanza**, incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello.

Il Modello ed il Codice Etico adottati intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure già esistenti, finalizzati a **prevenire comportamenti illeciti** da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività. Il mancato rispetto di una delle disposizioni del Modello nel corso di un'attività svolta in nome e per conto della Cooperativa è considerato una forma di comportamento illecito ed è formalmente condannato in quanto contrario sia alle disposizioni di legge, sia ai principi etico-sociali adottati dalla Cooperativa e dai suoi membri.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina internet [www.coopfrassati.com/modello231](http://www.coopfrassati.com/modello231).

## CASA TARIQ

### Comuni serviti

Torino

### Tipo d'intervento

La struttura S.A.I. cura percorsi di accoglienza integrata di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) offrendo alloggio, protezione e tutela e assicurando servizi destinati a garantire:

- i diritti di cui è portatore il minore straniero non accompagnato secondo la normativa regionale, nazionale e internazionale vigente;
- la regolarizzazione dello status giuridico del minore, altrimenti esposto ad una condizione di rischio e debolezza;

l'avvio graduale del minore verso l'autonomia e l'inclusione nel tessuto sociale del territorio

### La Struttura

Il servizio è ubicato all'interno di un appartamento al secondo piano, dotato di 5 camere da letto, due bagni, una cucina, un ufficio dedicato all'équipe, un bagno di servizio ad uso lavanderia, un magazzino, una sala da pranzo e due soggiorni comunicanti

### Per chi

Il servizio può accogliere fino a 12 minori stranieri non accompagnati. Casa Tariq accoglie minori stranieri non accompagnati di età compresa fra i 16 e i 18 anni, Su disposizione del Tribunale per i Minorenni, può accogliere anche giovani di altre fasce di età.

### Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- n. 1 Coordinatore
- n. 1 Educatore Professionale Referente di Struttura
- n. 2 OSS
- n. 2 Mediatori

### Politica della Qualità

Il Servizio e la Cooperativa La Cooperativa operano dal 2007 conformemente alla normativa EN ISO 9001. Oggi il nostro Sistema di Gestione Qualità è certificato EN ISO 9001:2015 per il campo applicativo "progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari, presidi sanitari e servizi alberghieri".

*La qualità del servizio ha a che vedere con la sua capacità di rispondere ai bisogni delle persone che accoglie. Nello specifico*

*individuiamo le risposte ai bisogni che gli operatori della cooperativa forniscono sulla base delle loro mansioni.*

*Desideriamo rispondere ai bisogni delle persone nella loro globalità. Distinguere bisogni diversi permette a noi di controllare ciò che facciamo, e ai nostri interlocutori di valutare l'efficacia del servizio.*

#### **Ammissioni**

L'Ufficio Minori Stranieri propone l'inserimento dei minori al Coordinatore e al Referente di Struttura. A seguito di una prima presentazione del caso, la struttura conferma se procede con l'accettazione dell'accoglienza. A seguito viene pattuito il giorno di ingresso in struttura, che prevede la firma del Patto di Accoglienza SAI, del regolamento SAI e del Regolamento della struttura.

#### **Dimissioni**

Avvengono in accordo con l'UMS con accordi circa la destinazione successiva.

#### **La soddisfazione di bisogni**

##### **Cibo**

La preparazione dei pasti e l'organizzazione della spesa è visto come un'occasione sia per creare un clima familiare all'interno della comunità, sia per facilitare la collaborazione e la responsabilità vicendevole cercando di rispettare i gusti, le abitudini/tradizioni e gli obblighi religiosi di ciascuno.

Per la preparazione dei pasti ci si avvale di specifiche tabelle nutrizionali e i menu sono elaborati di conseguenza

##### **Casa**

Particolare attenzione si rivolge alla manutenzione e alla cura dei locali. Gli arredi e i materiali sono periodicamente controllati e rinnovati.

##### **Salute**

Gli ospiti non possono tenere farmaci nelle camere. I farmaci vengono custoditi in ufficio operatori che ne supervisionano l'auto-somministrazione in accordo con i medici di competenza. In caso di prescritta terapia, gli operatori predispongono un Foglio Terapia Individuale.

##### **Relazione ed appartenenza a reti**

Il servizio mantiene regolari contatti con la rete, composta da UMS, tutori, scuole, enti di formazione, agenzie sportive, etc.

##### **Istruzione, formazione, lavoro**

I minori vengono inseriti in percorsi scolastici per il conseguimento della terza media, percorsi di formazione professionale, corsi di lingua italiana.

### **Tempo libero e divertimento**

Durante i periodi extrascolastici vengono proposte gite, uscite sul territorio, giornate in piscina nel periodo estivo.

### **Ritmi e regole**

Sono stabiliti all'interno del Regolamento di Struttura nonché dal Patto SAI.

### **Protagonismo**

I minori accolti sono al centro del proprio percorso progettuale. Vengono attivamente coinvolti attraverso incontri di raccordo presso l'UMS alla presenza di mediatori linguistici.

### **Integrazione**

Attraverso l'aggancio a reti territoriali, i minori hanno la possibilità di attivare il proprio percorso di integrazione ampliando le proprie conoscenze e sperimentandosi in contesti stimolanti.

### **Tutela**

I minori possono avere tutela pubblica o privata. Quando presenti i tutori privati, questi vengono attivamente coinvolti nel progetto dei minori.

**Data di aggiornamento:**

04/06/2026

**Data di aggiornamento:**

04/06/2026



Tipologia di servizio  
**CASA TARIQ**

**Indirizzo:**

Via Marco Polo n. 11 (Torino)

**Periodo di attivazione:**

365 giorni l'anno

**Orario:**

h 24

**Telefono e Fax:**

3931726371

**E-mail:**

casatariq@coopfrassati.com

**Coordinatore:**

Valentina Casella

**Referente:**

Nikita Andreoli

**Mezzi pubblici per arrivare al servizio:**

15 – 16 - 33

L'accesso alla struttura previo accordo con l'équipe educativa.



**Cooperativa Sociale P.G. Frassati E.T.S.**

Strada della Pellerina 22/7

10146 Torino

C.F. / P.IVA 02165980018

**Orario uffici:**

Dal lunedì al mercoledì 09:00 – 18:00 orario continuato

il giovedì e il venerdì 09:00 – 17:00 orario continuato

**Contatti:**

Tel. 011.710114

Fax 011.7792785

E-mail: segreteria@coopfrassati.com

PEC: scs@pec.coopfrassati.com



[www.coopfrassati.com](http://www.coopfrassati.com)



[www.facebook.com/cooperativafrassati](https://www.facebook.com/cooperativafrassati)



[@cooperativafrassati](https://www.instagram.com/cooperativafrassati)