



## INDICE GENERALE

### 1. INTRODUZIONE

- [1.1 Lettera di Benvenuto](#): Il messaggio della Responsabile, suor Fileti Alfonsa.
- [1.2 Uno strumento di trasparenza](#): Cos'è e a cosa serve la Carta dei Servizi.

### 2. IDENTITÀ E RADICI: LA NOSTRA STORIA

- [2.1 Dalla "Tenda" alla "Roccia"](#): Il significato del nostro nome e il legame con l'Associazione MDT.
- [2.2 La nostra Mission](#): Prevenire, accogliere, riscattare.
- [2.3 I Valori guida](#): Solidarietà, Inclusione e Rispetto della Dignità Umana.
- [2.4 Principi di Qualità Professionale](#): Uguaglianza, Partecipazione ed Eccellenza.

### 3. AREE DI INTERVENTO E SERVIZI

- [3.1 Area Minori](#): Il Centro Diurno (Sostegno, educazione e scoperta dei talenti).
- [3.2 Area Donne](#): Centro Ascolto Antiviolenza "Il Bucaneve" (Supporto legale, psicologico e Numero 1522).

- [3.3 Case di accoglienza ad indirizzo segreto](#): La Gazania e La Ginestra (Protezione e libertà).
- [3.4 Area Famiglia e Genitorialità](#): Consulenza pedagogica e gestione delle crisi.
- [3.5 Area Disabilità e Integrazione](#): Percorsi di autonomia e socializzazione.
- [3.6 Progettazione e Rete](#): La collaborazione con Enti Pubblici, GAL e Privato Sociale.

#### 4. SERVIZI PLUS: L'INTEGRAZIONE ATTRAVERSO IL "FARE"

- [4.1 Laboratori Artigianali e Creativi](#): Ceramica, Cartapesta, Sartoria e Tappezzeria.
- [4.2 Servizi di trasporto](#): accompagnamento persone
- [4.3 Innovazione e Area Digitale](#): Grafica, Siti Web e riparazione PC.
- [4.4 Perché scegliere i nostri Servizi Plus](#): L'impatto sociale dei nostri servizi professionali.

#### 5. ACCESSO AI SERVIZI E INFO PRATICHE

- [5.1 Come accedere ai Servizi](#): Invio istituzionale e contatto diretto.
- [5.2 Sedi e Riferimenti Utili](#): Riferimenti geografici e contatti telefonici/email.

## 6. IL NOSTRO IMPEGNO: STANDARD E DIRITTI

- [6.1 I nostri Standard](#): Formazione, Riservatezza e Continuità educativa.
- [6.2 Diritti dell'Utente](#): Trasparenza, Rispetto e Informazione.
- [6.3 Segnalazioni e Reclami](#): Come aiutarci a migliorare la qualità del nostro operato.

## 7. CRONISTORIA E CONCLUSIONI

- [7.1 I nostri passi sulla Roccia](#): Infografica del percorso dal 2002 a oggi.
  - [7.2 Validità e Revisione](#): L'impegno per il biennio 2026-2027.
  - [7.3 Un Futuro da costruire insieme](#): Messaggio conclusivo.
-

# 1. INTRODUZIONE

## 1.1 Lettera di Benvenuto

"Costruire sulla roccia significa dare stabilità ai sogni di chi ha vissuto la tempesta."

**Carissimi Amici,**

La [Cooperativa La Roccia](#) ha scelto di mettere al centro la **qualità dell'incontro**. In un mondo che corre, noi abbiamo deciso di fermarci ad ascoltare. Attraverso questa Carta dei Servizi, vogliamo offrirvi trasparenza e chiarezza: qui troverete chi siamo, cosa facciamo e, soprattutto, l'impegno che ci prendiamo nei vostri confronti.

*Acireale, 31/01/2026 - La Responsabile, Suor Fileti Alfonsa*

---

## 1.2 Uno strumento di trasparenza: Cos'è e a cosa serve la Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** non è solo un documento informativo o un adempimento burocratico; è l'impegno formale che la [Cooperativa La Roccia](#) assume nei confronti di chi accoglie, delle famiglie, delle istituzioni e dell'intera comunità.

### **Che cos'è?**

È il nostro "patto di cittadinanza". In queste pagine descriviamo chi siamo, quali servizi offriamo e quali standard di qualità garantiamo. È una bussola che permette a chiunque di conoscere i propri diritti e le modalità con cui operiamo ogni giorno.

### **A cosa serve?**

La Carta dei Servizi nasce per rispondere a tre obiettivi fondamentali:

- **Trasparenza:** Vogliamo che ogni persona che varchi la nostra porta sappia esattamente cosa può aspettarsi da noi, come lavoriamo e chi sono i professionisti che la accompagneranno. La chiarezza è la base di ogni rapporto di fiducia.

- **Tutela dei diritti:** Questo documento mette nero su bianco il diritto di ogni utente a ricevere assistenza dignitosa, professionale e rispettosa. Stabilisce inoltre come poter dialogare con noi, offrendo strumenti per segnalare suggerimenti o eventuali reclami.
- **Miglioramento Continuo:** Dichiarando i nostri standard di qualità, ci mettiamo noi stessi alla prova. La Carta ci spinge a monitorare costantemente il nostro operato, affinché l'accoglienza non sia solo un servizio, ma un percorso di eccellenza umana e professionale.

*"La trasparenza è il vetro pulito attraverso il quale si può guardare il cuore del nostro lavoro: la cura della persona."*

---

# LA NOSTRA PROMESSA IN BREVE

## ASCOLTO



Un orecchio attento  
e un cuore aperto  
per ogni storia,  
senza giudizio.



Donne

## CHIAREZZA



Trasparenza su ogni  
aspetto dei nostri  
percorsi e dei  
tuoi diritti.



## QUALITÀ



Standard  
professionali elevati  
e cura costante per  
il tuo benessere.



Minori



Disabili

## 2. IDENTITÀ E RADICI: LA NOSTRA STORIA

### 2.1 Dalla "Tenda" alla "Roccia": Un cammino di Libertà

La storia della nostra Cooperativa non nasce in un ufficio, ma sulla strada e nel cuore del volontariato. Le nostre radici affondano nell'esperienza dell'[Associazione MDT \(Madonna della Tenda\)](#), e il nostro nome racchiude una promessa.

- **La Tenda:** Nel linguaggio biblico, la Tenda è il luogo dove il popolo, liberato dalla schiavitù, impara a diventare squadra durante i quarant'anni di deserto. È il simbolo dell'**accoglienza pura**, del primo rifugio, della cura che si riceve quando non si ha più nulla. È Maria, "tenda di Cristo", che ci ripara dalle intemperie della vita.
- **La Roccia:** Se la Tenda è il luogo del primo ristoro, la Roccia è il luogo della **stabilità**. Ispirandoci alla parabola evangelica, abbiamo scelto di essere la base solida su cui costruire una casa che non crolla. La Cooperativa nasce per dare continuità a quell'accoglienza, trasformando il cammino nel deserto in una meta concreta: l'integrazione, l'autonomia e la dignità ritrovata attraverso il lavoro.

*"Passare dalla Tenda alla Roccia significa smettere di essere solo 'accolti' per diventare protagonisti del proprio futuro."*

---

## **2.2 La nostra Mission**




La [Cooperativa Sociale La Roccia](#) opera ad Acireale e nel territorio limitrofo con un obiettivo chiaro: **prevenire il disagio e recuperare la bellezza di ogni vita ferita.**

Ci dedichiamo in particolare a minori, giovani e donne in difficoltà, tessendo una rete di protezione che li accompagna dalla vulnerabilità alla piena cittadinanza. Non offriamo solo servizi, ma costruiamo percorsi personalizzati perché crediamo che ogni individuo sia una risorsa preziosa per l'intera comunità.

---

## 2.3 I Valori guida

Il nostro agire professionale non è mai separato dal nostro agire sociale. Ogni nostra azione si fonda su tre pilastri:

-  **Solidarietà (Insieme, più umani):** Crediamo che nessuno possa farcela da solo. La forza del gruppo e la cura reciproca sono gli strumenti con cui affrontiamo le sfide più dure.
  -  **Inclusione (Un mondo senza barriere):** Lavoriamo per una società dove ogni diversità sia un valore aggiunto e non un ostacolo. Vogliamo un mondo dove tutti siano i benvenuti.
  -  **Rispetto per la Dignità Umana:** Ogni persona ha diritti inalienabili. Tuteliamo la dignità di chi accogliamo promuovendo la sua capacità di scegliere, di formarsi e di lavorare in modo onesto e remunerato.
-

## 2.4 Principi di Qualità Professionale

Per noi, "fare del bene" significa "**farlo bene**". I nostri rapporti con l'utenza e i committenti si basano su:

1. **Uguaglianza:** Garantiamo a tutti le stesse opportunità, con un'attenzione speciale a chi vive situazioni di estrema marginalità.
  2. **Partecipazione:** Coinvolgiamo attivamente gli utenti nei loro progetti educativi.
  3. **Eccellenza Operativa:** Investiamo costantemente nella formazione e nella supervisione dei nostri operatori per offrire risposte competenti e aggiornate.
-

### 3. AREE DI INTERVENTO E SERVIZI

**Trasformiamo i valori in azioni concrete.**

La [Cooperativa La Roccia](#) non offre solo assistenza, ma progetta percorsi di vita attraverso tre aree d'intervento specializzate.

#### 3.1 Area Minori: Il Centro Diurno

Il nostro Centro Diurno è una "casa tra le case", un servizio semi-residenziale che accoglie bambini e ragazzi in un ambiente protetto e stimolante.

- **Sostegno Scolastico:** Accompagniamo i minori nello studio per contrastare la dispersione scolastica e valorizzare le loro capacità cognitive.

- **Educazione e Valori:** Attraverso la vita di gruppo, educiamo al rispetto reciproco, alla gestione delle emozioni e alla cittadinanza attiva.
- **Scoperta dei Talenti:** Organizziamo laboratori sportivi, artistici e musicali. Crediamo che ogni ragazzo abbia una "scintilla" speciale che aspetta solo di essere riconosciuta e accesa.

Dettaglio	Informazioni utili
<b>Destinatari</b>	Minori dai 5 ai 15 anni
<b>Sede</b>	Via Patellazza 15, Acireale (c/o Comunità Madonna della Tenda)
<b>Orari</b>	Lunedì-Sabato: dalle 08:00 alle 19:00
<b>Modalità di accesso</b>	Attraverso i Servizi Sociali del Comune
<b>Costi</b>	A carico del committente (Comune/Ente inviante)

## Contatti:

- **Telefono fisso:** 095 2209245
  - **Cellulare:** 345 5191462
- 

### 3.2 Area Donne: Centro Ascolto Antiviolenza "Il Bucaneve"

Il Bucaneve è un fiore che nasce tra la neve: simbolo di speranza e forza. Il centro, iscritto all'Albo Regionale, è un presidio sicuro per le donne vittime di ogni forma di abuso (fisico, psicologico e stalking). Opera secondo le linee della *Convenzione di Istanbul*, offrendo protezione e strumenti per ricominciare.

- **Ascolto e Accoglienza:** Colloqui protetti e non giudicanti per rompere l'isolamento.
- **Supporto Legale e Psicologico:** Assistenza professionale per affrontare il percorso di fuoriuscita dalla violenza e ricostruire l'autostima.
- **Gruppi di mutuo aiuto e terapia** con personale specializzato.
- **Orientamento al lavoro** per l'indipendenza economica.
- **Incontri di informazione e formazione** rivolti a studenti e famiglie e agli insegnanti.

- **Numero Nazionale 1522:** Operiamo in costante collegamento con il numero verde nazionale, garantendo interventi tempestivi e coordinati.

### **Contatti d'Emergenza:**

- **Telefono fisso:** 095 2888230
  - **Cellulare:** 349 1338196
  - **Numero Nazionale Antiviolenza: 1522**
  - **Indirizzo:** Via Michele La Spina 9, Acireale.
  - **Apertura:** Lun-Ven (09:30-12:30), Sab (10:00-12:00).
- 

### **3.3 Case di accoglienza ad indirizzo segreto: La Gazania e La Ginestra (Protezione e libertà).**

Le Case Rifugio **La Gazania** e **La Ginestra** sono luoghi di protezione ad alta intensità educativa, pensati per offrire un rifugio sicuro alle donne e ai loro figli minori che si trovano in situazioni di grave pericolo per la propria incolumità.

- **Protezione e Riservatezza:** La caratteristica fondamentale di queste strutture è la **segretezza dell'indirizzo**. Questo garantisce l'inviolabilità del luogo e la massima protezione contro possibili ritorsioni o inseguimenti da parte del maltrattante.
- **Un Percorso di Libertà:** Non si tratta solo di un alloggio temporaneo, ma di un vero e proprio "laboratorio di autonomia". Qui le donne intraprendono una scelta di libertà dalla violenza di genere, supportate da un'equipe multidisciplinare.
- **Accoglienza dei Minori:** Una cura speciale è dedicata ai figli, vittime di violenza assistita. Le case offrono spazi e percorsi educativi per aiutarli a elaborare il trauma e a ritrovare un clima di serenità e gioco.
- **Obiettivi del Servizio:**
  - Messa in sicurezza immediata della donna e dei figli.
  - Sostegno psicologico e psicoterapeutico specialistico.
  - Accompagnamento verso l'autonomia abitativa e lavorativa (spesso in sinergia con i nostri "Servizi Plus").
  - Ricostruzione dei legami affettivi e della fiducia in Se Stesse.

**Modalità di Accesso:** L'inserimento nelle Case Rifugio avviene in regime di emergenza o tramite i Centri Antiviolenza (come il nostro centro [Il Bucaneve](#)), le Forze dell'Ordine o i Servizi Sociali territoriali o il Pronto Soccorso.

---

### 3.4 Area Famiglia e Genitorialità

La famiglia è il primo luogo di cura, ma può attraversare momenti di grande fragilità. Noi siamo al loro fianco per prevenire la rottura dei legami.

Crediamo nella prevenzione. I nostri formatori realizzano interventi per sostenere le competenze genitoriali, fornendo strumenti per affrontare le crisi e i cambiamenti del ciclo di vita familiare.

- **Consulenza Pedagogica:** Supporto ai genitori per affrontare le sfide educative quotidiane.
- **Gestione delle Crisi:** Percorsi di mediazione e ascolto per superare conflitti familiari, separazioni o momenti di disagio economico e sociale che colpiscono il nucleo.
- **Spazi Famiglia:** Luoghi di incontro e confronto tra genitori per condividere esperienze e non sentirsi soli.

## Contatti:

- **Telefono fisso:** 095 800171
  - **Cellulare:** 327 3537326
  - **Cellulare:** 345 5191462
- 

### 3.5 Area Disabilità e Integrazione

Lavoriamo per abbattere ogni barriera, fisica e mentale, promuovendo la piena inclusione delle persone con disabilità.

Attraverso centri aggregativi e progetti specifici (come *Ortoli-Amo* o *Ladri di Biciclette*), promuoviamo l'autonomia e il miglioramento della qualità della vita per persone con disabilità o lieve disagio mentale.

- **Percorsi di Autonomia:** Attività mirate al potenziamento delle abilità residue e della gestione del sé nel quotidiano.
- **Socializzazione:** Centri aggregativi dove lo stare insieme diventa occasione di crescita e divertimento, evitando il rischio di isolamento sociale.

- **Laboratori Vocazionali:** Inserimento in attività manuali (ceramica, orto) per stimolare la manualità e il senso di utilità.
  - **Sviluppo integrale della persona:** Percorsi di transizione verso il mondo del lavoro.
- 

### 3.6 Progettazione e Rete: Un Lavoro Corale

Non siamo un'isola. La nostra forza risiede nella capacità di collaborare con chi vive e governa il territorio.

- **Enti Pubblici:** Collaborazione stretta con i Servizi Sociali e i Comuni per rispondere ai bisogni emergenti.
  - **GAL (Gruppo Azione Locale):** Partecipazione attiva a progetti di sviluppo territoriale per contrastare la disoccupazione giovanile e promuovere le risorse locali.
  - **Privato Sociale:** Progettazione in rete con Fondazioni (come *Fondazione con il Sud*), il mondo dell'associazionismo e gli enti del Terzo Settore per portare innovazione sociale e risorse fresche nella nostra comunità.
-

## 4. SERVIZI PLUS: L'INTEGRAZIONE ATTRAVERSO IL "FARE"

Per la [Cooperativa La Roccia](#), il lavoro non è solo un'occupazione, ma uno strumento di **riscatto e dignità**. I nostri "Servizi Plus" sono laboratori aperti al territorio dove i nostri ospiti, affiancati da professionisti, imparano un mestiere e si riaffacciano al mondo produttivo.

### 4.1 Laboratori Artigianali e Creativi

Creiamo oggetti che raccontano storie di rinascita. I nostri laboratori sono spazi di apprendistato dove si riscopre il valore della manualità:

- **Ceramica e Cartapesta:** Creazioni artistiche che fondono tradizione siciliana e creatività.
- **Sartoria e Tappezzeria:** Un laboratorio di riparazioni e confezionamento che ridà nuova vita ai tessuti e alle persone.

---

### 4.2 Servizi di trasporto e accompagnamento

La [Cooperativa La Roccia](#) crede che la distanza fisica non debba mai diventare una barriera all'accesso educativo. Per questo offriamo un servizio di accompagnamento dedicato, pensato per garantire la continuità dei percorsi di crescita.

- **Supporto alla Frequenza Scolastica:** Garantiamo il trasporto casa-scuola per i minori che vivono in situazioni di fragilità o isolamento logistico, assicurando che il diritto allo studio sia pienamente esercitato in modo puntuale e sicuro.
- **Accompagnamento ai Servizi Educativi:** Facilitiamo l'accesso dei nostri utenti ai centri diurni, ai laboratori vocazionali e alle attività ricreative, sia presso le nostre strutture che presso realtà partner del territorio.
- **Mediazione nel Viaggio:** Il tempo del trasporto non è tempo vuoto. I nostri operatori trasformano il tragitto in un momento di ascolto, accoglienza e monitoraggio, preparando il minore o l'adulto all'attività che andrà a svolgere.
- **Integrazione con i Servizi Territoriali:** Il servizio si estende anche all'accompagnamento verso servizi educativi e formativi "altrui", creando una rete di collegamento tra la famiglia e le diverse agenzie educative (scuole, centri sportivi, centri di riabilitazione).
- **Mezzi e Sicurezza:** Il trasporto viene effettuato con automezzi idonei, regolarmente revisionati e condotti da personale qualificato, attento alle esigenze specifiche di ogni passeggero.

**Finalità:** Rendere i servizi educativi realmente fruibili, eliminando l'ostacolo del trasporto e sostenendo le famiglie nella gestione quotidiana dei percorsi dei propri figli.

---

### 4.3 Innovazione e Area Digitale

Guardiamo al futuro offrendo servizi tecnici e creativi per il mondo del lavoro moderno:

- **Progettazione Grafica e Impaginazione:** Creazione di loghi, brochure e materiale pubblicitario.
- **Realizzazione Siti Web:** Sviluppo di piattaforme digitali per aziende e associazioni.
- **Riparazione PC:** Assistenza tecnica e manutenzione hardware per computer.

### 4.4 Perché scegliere i nostri Servizi Plus?

Scegliere un servizio della [Cooperativa La Roccia](#) significa fare una **scelta etica**:

1. **Qualità Professionale:** I servizi sono erogati con standard elevati e personale qualificato.
2. **Impatto Sociale:** Ogni commessa sostiene direttamente i percorsi di inserimento lavorativo di donne vittime di violenza, giovani in difficoltà e soggetti svantaggiati.
3. **Sostegno al Territorio:** Alimentiamo un'economia circolare e solidale nel cuore di Acireale.

**Come richiederli:** Per preventivi o collaborazioni, è possibile contattare la segreteria in Via Patellazza 15 o scrivere a [laroccia@pecditta.com](mailto:laroccia@pecditta.com).

## 5. ACCESSO AI SERVIZI E INFO PRATICHE

Per noi l'accoglienza inizia dal primo contatto. Abbiamo reso le modalità di accesso semplici e chiare per garantire a chiunque una risposta tempestiva.

### 5.1 Come accedere ai Servizi

L'ingresso nei nostri percorsi può avvenire attraverso due canali principali:

- **Canale Istituzionale:** Molti dei nostri servizi (come il Centro Diurno per minori) operano su invio dei **Servizi Sociali** del Comune di residenza o tramite i tribunali competenti. In questo caso, il progetto educativo viene concordato tra l'ente inviante e l'equipe della Cooperativa.
  - **Contatto Diretto:** Per servizi come il **Centro Ascolto "Il Bucaneve"** o le attività di formazione per le famiglie, l'accesso è libero e diretto. Basta telefonare o presentarsi presso le nostre sedi durante gli orari di apertura.
-

## 5.2 Sedi e Riferimenti Utili

<b>Sede</b>	<b>Servizi Ospitati</b>	<b>Contatti</b>
<b>Sede Legale e Operativa</b> <b>Via Patellazza 15, Acireale</b>	Centro Diurno, Amministrazione, Laboratori Plus	Tel: <b>095 800171</b> Cell: <b>327 3537326</b>
<b>Centro "Il Bucaneve"</b> <b>Via Michele La Spina 9, Acireale</b>	Ascolto Antiviolenza, Supporto Legale e Psicologico	Tel: <b>095 2888230</b> Cell: <b>349 1338196</b>

- **Emergenza Violenza:** Numero Verde Nazionale **1522** (attivo 24h/24).
  - **Email istituzionale:** [laroccia@pecditta.com](mailto:laroccia@pecditta.com)
  - **Sito Web:** [www.larocciacoop.it](http://www.larocciacoop.it)
-

## 6. IL NOSTRO IMPEGNO: STANDARD E DIRITTI

La qualità per noi non è un concetto astratto, ma un impegno scritto che prendiamo con ogni cittadino.

### 6.1 I nostri Standard

Ci impegniamo a garantire:

- **Professionalità:** Ogni operatore (psicologi, educatori, assistenti sociali) è in possesso di titoli abilitanti e partecipa a programmi di supervisione e auto-formazione costante.
  - **Umanità:** Accoglienza non giudicante e massima riservatezza (Privacy garantita secondo il Regolamento UE 2016/679).
  - **Continuità:** Garantiamo la stabilità delle figure educative per favorire legami di fiducia solidi.
- 

### 6.2 Diritti dell'Utente

Chi si rivolge alla Roccia ha diritto a:

1. Essere informato con chiarezza su ogni fase del progetto che lo riguarda.
  2. Essere trattato con rispetto, senza distinzione di religione, etnia o condizione sociale.
  3. Esprimere liberamente il proprio parere sulla qualità dei servizi ricevuti.
- 

### **6.3 Segnalazioni e Reclami: Come aiutarci a migliorare la qualità del nostro operato**

La vostra opinione ci aiuta a crescere. Se qualcosa non dovesse soddisfare le aspettative, è possibile:

- Presentare una segnalazione scritta presso la nostra sede.
  - Inviare una mail a [laroccia@pecditta.com](mailto:laroccia@pecditta.com).
  - **La nostra promessa:** Ogni segnalazione riceverà una risposta scritta e una proposta di risoluzione entro 15 giorni lavorativi.
- 

## **7. CRONISTORIA E CONCLUSIONI**

### **7.1 I nostri passi sulla Roccia**

# I nostri passi sulla roccia

Una cronistoria di speranza e concretezza



Sempre al servizio della dignità umana

## 7.2 Validità e Revisione

La presente Carta dei Servizi è un documento dinamico che riflette il nostro costante desiderio di miglioramento.

- **Periodo di validità:** Il presente documento è valido fino al **31/12/2028**.
  - **Revisione:** La Cooperativa si impegna a sottoporre la Carta a revisione periodica ogni **due anni**, per adeguarla alle nuove esigenze del territorio e alle evoluzioni dei servizi offerti.
- 

## 7.2 Un Futuro da Costruire Insieme

La [Cooperativa La Roccia](#) continuerà a essere quel faro di speranza citato nelle nostre premesse, illuminando i percorsi di chi, per un momento, ha smarrito la strada. Siamo convinti che nessuna tempesta sia troppo forte se la casa è costruita su fondamenta solide di solidarietà e professionalità.

Ringraziamo i nostri soci, i volontari, le istituzioni e, soprattutto, gli utenti che ogni giorno ci danno fiducia, permettendoci di testimoniare che la redenzione e la rinascita sono sempre possibili.

---



**"Sempre al servizio della dignità umana."**

*Acireale, 31 Gennaio 2026*

**La Responsabile Suor Fileti Alfonsa**