

FUNZIONIGRAMMA

1- SOCI (art.5 dello Statuto):

- Concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
- Partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi della Cooperativa;
- Contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa.

2- ASSEMBLEA DEI SOCI (art. 26 dello Statuto):

- Approva il bilancio e destina gli utili;
- Approva gli eventuali programmi pluriennali ed il programma dell'attività sociale, con relativo bilancio previsionale;
- Procedo alla nomina e revoca degli amministratori;
- Procedo alla eventuale nomina del Comitato di controllo sulla gestione e del soggetto deputato alla revisione legale dei conti.

3- CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (doc. Ruolo e funzioni CdA):

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è il principale Organo di Governo della Cooperativa, la cui responsabilità principale è quella di assumere decisioni volte al mantenimento e sviluppo della Cooperativa.

Il CdA esercita tutti i poteri e le funzioni loro attribuiti dalle leggi e dallo Statuto.

4- PRESIDENTE

Il Presidente è il **Legale rappresentante** della Cooperativa ed esercita tutti i poteri e le funzioni attribuiti dalle leggi e dallo Statuto.

Ha la funzione istituzionale di responsabilità verso terzi. Ha funzione decisionale di ultima istanza su eventuale delega del CdA, attua le deleghe attribuite dal CdA, è il riferimento istituzionale per i soci.

Inoltre, partecipa al Comitato di Gestione come membro effettivo.

5- COMITATO DI GESTIONE

Si tratta di un organo collegiale e consuntivo che fa parte della struttura organizzativa, è formato dal Presidente, dal Vicepresidente e dal Direttore.

All'occorrenza e a seconda della tematica da discutere possono essere coinvolti i singoli amministratori, figure esterne o altre figure di responsabilità interna della Cooperativa.

Scopo è quello di fungere da raccordo, coordinamento ed interlocuzione tra il Consiglio di amministrazione e la parte operativa e gestionale della Cooperativa.

Attività

- Approfondire, anche tramite il contributo del Gruppo di Coordinamento, eventuali nuovi ambiti di attività della Cooperativa, opportunità di sviluppo e obiettivi futuri, arrivando ad elaborare il piano strategico da sottoporre alla valutazione e approvazione del Consiglio di amministrazione;
- Valutare e definire i contributi e le proposte provenienti dal Gruppo di coordinamento da sottoporre al Consiglio di amministrazione;
- Rendere esecutive le delibere e gli orientamenti del Consiglio di amministrazione;
- Definire in base alle competenze ed alle responsabilità, i destinatari e le modalità di restituzione degli argomenti trattati nel Consiglio di amministrazione;
- Definire in base all'oggetto, tenuto conto delle singole competenze e responsabilità, chi presiede i rapporti istituzionali e sindacali;
- Supportare il Direttore nella gestione delle risorse umane.

Si rimanda al documento di sistema "Schema deleghe".

6- DIREZIONE

Su mandato del CdA ha la responsabilità della Cooperativa intesa come corretto andamento tecnico/operativo e gestionale.

Attività

- Gestisce il piano operativo annuale di Cooperativa sulla base degli indirizzi strategici approvati dal CdA;
- Mantiene le relazioni con i committenti, in stretta collaborazione con il Comitato di Gestione e i Coordinatori di riferimento;
- Convoca le riunioni del Gruppo di Coordinamento, stabilendo l'Ordine del Giorno e curando la relativa verbalizzazione;
- Porta all'attenzione del Comitato di Gestione le proposte del Gruppo di Coordinamento;
- È responsabile delle Risorse Umane e risorse libere;
- Presidia le aree di supporto, in stretta collaborazione con il Responsabile Amministrativo;
- Monitora la qualità degli interventi, in accordo con il Referente del sistema di gestione qualità.
- Gestisce il piano formativo annuale con il supporto dell'area formazione.

7- GRUPPO DI COORDINAMENTO

Composto dal Direttore, dai Coordinatori dei diversi servizi. È prevista, in base alle necessità, la partecipazione dei referenti delle aree di supporto o di altre specifiche attività.

Scopo è quello di fungere da raccordo fra la direzione ed i diversi servizi della Cooperativa e fra i servizi stessi.

Attività

- Contribuisce alla definizione ed alla stesura del piano operativo annuale;
- Contribuisce alla definizione del piano formativo annuale;
- Raccoglie, propone e discute proposte di cambiamento e di innovazione;

- Aggiornamento e confronto sull'andamento dei singoli servizi, in particolare sulle criticità, sulle scelte organizzative e sul personale;
- Aggiornamento e confronto sulle scelte e gli orientamenti emersi dal Consiglio di amministrazione e proposte da inoltrare allo stesso;
- Supporta il direttore nella gestione emergenziale delle assenze e delle malattie del personale dipendente in una logica di collaborazione tra servizi;
- Sostiene i singoli coordinatori nella gestione di situazioni complesse riguardanti il servizio.

8- COORDINATORE

Ha il compito di gestire e coordinare le attività e le risorse a disposizione, proporre azioni di pianificazione e organizzazione del servizio in linea con la pianificazione strategica della Cooperativa.

- Programma, monitora e verifica l'andamento del Servizio;
- Predispone le rendicontazioni consuntive e programmatiche del Servizio;
- Coordina le riunioni d'equipe e affida compiti interni al servizio;
- Assicura il pieno adempimento delle obbligazioni contrattuali che regolamentano la gestione dei servizi assegnati;
- Assicurare la gestione efficiente delle risorse umane, materiali e finanziarie utilizzate per la gestione dei servizi assegnati;
- Monitorare l'erogazione dei servizi assegnati, anche attraverso lo svolgimento attività di audit specifica, al fine di verificare che gli stessi servizi vengano realizzati secondo quanto stabilito contrattualmente e in linea con gli indirizzi e le indicazioni della Cooperativa;
- Curare lo sviluppo, il miglioramento e l'innovazione dei servizi assegnati;
- Curare la comunicazione interna nei confronti del personale assegnato, fungendo da canale di comunicazione privilegiato tra la governance e la struttura operativa;
- È responsabile della gestione ordinaria delle risorse umane che lavorano nel servizio assegnato (gestire la turnistica, la pianificazione delle assenze del personale, i carichi di lavoro e Verificare e validare la gestione informatizzata delle presenze/assenze);
- Rileva i bisogni formativi all'interno della propria équipe;
- Si avvale delle competenze fornite dalle Aree di supporto.

9- RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

È responsabile dell'andamento economico della Cooperativa attraverso la gestione dell'amministrazione e segreteria.

Attengono al Responsabile della Funzione *Amministrazione e Finanza* le seguenti responsabilità specifiche.

- Gestire il personale assegnato, curando la distribuzione dei carichi di lavoro, l'organizzazione delle attività e lo sviluppo delle competenze delle persone;
- Supportare il Consiglio di Amministrazione attraverso il sistema di reporting e la predisposizione di analisi e studi specifici, per quanto di competenza;

- Supportare il Direttore, i Coordinatori dei Servizi e gli altri Responsabili di Funzione per tutti gli aspetti legati alla gestione amministrativo-contabile delle attività;
- Assicurare gli adempimenti cogenti in materia amministrativa, contabile, fiscale e contributiva, anche attraverso un continuo monitoraggio normativo;
- Presidiare e coordinare i processi amministrativo-contabili che coinvolgono trasversalmente l'organizzazione (budget, controllo di gestione, reporting periodico, ecc.);
- Gestire i rapporti con gli Organi di Controllo interni, per quanto di competenza;
- Gestire i rapporti con Organi di controllo e Autorità esterne, per quanto di competenza;
- Contribuire a diffondere nella cooperativa una «cultura» orientata all'attenzione agli aspetti economico-finanziari della gestione;
- Effettuare un controllo sulla stipula dei contratti con fornitori, dei contratti di vendita di servizi/prodotti;
- Occuparsi della valutazione dei fornitori;
- Effettuare il bilancio preventivo e consuntivo;
- Predisporre le rendicontazioni finanziarie alle domande di contributo e/o finanziamento.

10- AREA DI SUPPORTO AMMINISTRAZIONE E FINANZA

È composta da:

- **Ufficio contabile**
- **Segreteria**
- **Ufficio risorse umane**

Presidia tutti gli aspetti amministrativi di carattere economico, finanziario patrimoniale della Cooperativa, con particolare riferimento a:

- Gestione amministrativa del ciclo dell'attivo (contratti/convenzioni, fatturazione, incassi, riconciliazione bancaria, ...);
- Gestione amministrativa del ciclo del passivo (contratti/ordini, fatturazione, pagamenti, riconciliazione bancaria, ...);
- Gestione amministrativa dei preventivi e delle rendicontazioni per i servizi in convenzione pubblica;
- Gestione richieste e rendicontazione di finanziamenti pubblici;
- Gestione contabilità e bilancio;
- Gestione amministrativa Cespiti;
- Gestione amministrativa del personale (presenze/assenze, retribuzioni, richieste amministrative del personale, ...);
- Gestione del budget e controllo di gestione;
- Gestione assicurazioni;
- Gestione amministrativa banche (contratti bancari, verifiche rendiconti bancari, conti correnti, mutui e altri affidamenti, ...);
- Gestione partecipazioni societarie;

- Gestione amministrativa Organi Sociali (Libro soci, Assemblee dei soci, Verbali sedute Consiglio di amministrazione, ...);
- Riferimento operativo per Il Comitato di Controllo sulla gestione e Controllo Contabile;
- Supporto alla predisposizione di budget e rendiconti per iniziative proposte/attivate dai Servizi;
- Presidio dei servizi di segreteria della sede: segreteria soci (relazione amministrativa con i soci) e istituzionale (convocazione e segreteria Cda e Coordinamento), protocollo entrata e uscita, gestione scadenario.

11- IMPIEGATO AMMINISTRATIVO

Opera nel rispetto delle scadenze contabili e amministrative e porta a termine i compiti assegnati.

- Si occupa delle registrazioni contabili e scadenze fiscali;
- Gestione amministrativa del personale, presenze, documentazione e cartelle personali;
- Gestione aspetti amministrativi degli utenti, ammissioni/dimissioni e borse lavoro;
- Gestione amministrativa e formativa (raccolta CV, bisogni formativi, organizzazione della formazione, ecc.) del personale;
- Gestione segreteria: protocollo entrate/uscita, mail e PEC istituzionali, telefono ufficio.

12- AREA DI SUPPORTO ATTIVAZIONE RISORSE LIBERE

La Funzione ha due missioni principali.

La prima missione principale è quella di presidiare i rapporti con la popolazione delle Comunità locali di riferimento di Gruppo 78, con particolare attenzione al coinvolgimento della cittadinanza attiva, dell'associazionismo e delle amministrazioni locali.

La seconda missione principale è quella di presidiare le attività e supportare i servizi nella gestione complessiva dei rapporti con i volontari, gli utenti e i loro familiari in ottica di sviluppo della partecipazione, rafforzamento dei legami e responsabilizzazione (empowerment), sia di questa fondamentale categoria di interlocutori, sia del personale della Cooperativa.

Collabora in particolare con la Funzione Formazione per la definizione di iniziative e progetti che coinvolgono anche volontari, utenti e familiari assieme alle Comunità di riferimento. Per la definizione degli aspetti amministrativo/contabili delle iniziative e per la successiva rendicontazione, collabora e si rapporta con la Funzione Amministrazione e Finanza.

- Attiva processi di ricerca e reclutamento dei nuovi volontari;
- Collabora alla stesura del piano formativo triennale per la formazione dei volontari;
- Organizza percorsi di orientamento e coinvolgimento per facilitare il senso di appartenenza;
- Organizza momenti conviviali di scambio tra e con i volontari;
- Predisporre la documentazione per le rendicontazioni dati;
- Progetta, monitora e affianca i volontari di Servizio Civile.

13- AREA DI SUPPORTO COMPLIANCE

Collabora con la Direzione e con i Coordinatori nella revisione della documentazione relativa al Sistema di gestione Qualità. Identifica e registra, in collaborazione con la Direzione e i Coordinatori; i problemi inerenti alla qualità, individua azioni correttive e ne controlla l'esito.

- Ha la responsabilità di presidiare, anche con il supporto di consulenti esterni e in collaborazione con i Coordinatori, tutti gli aspetti inerenti allo sviluppo e mantenimento di sistemi di gestione cogenti o volontari, assicurandone la conformità normativa (compliance), con particolare riferimento a:
- **Accreditamento** istituzionale sociosanitario e socioassistenziale (sviluppo e mantenimento della documentazione, tenuta dei rapporti con gli enti preposti, supporto ai servizi per gli adempimenti richiesti, supporto in occasione di verifiche e audit, ecc.)
- **Modello ex D.Lgs. 231/2001** (monitoraggio adeguamento della documentazione, tenuta dei rapporti con l'Organismo di Vigilanza, supporto al CdA nella gestione degli adempimenti richiesti, ...)
- **Privacy** (sviluppo e aggiornamento della documentazione, tenuta dei rapporti con gli enti preposti, supporto ai servizi per gli adempimenti richiesti o per la gestione di richieste specifiche, monitoraggio sull'effettiva applicazione della normativa in Cooperativa, ...)
- **Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ex D.Lgs. 81/2008** (Tenuta dei rapporti con RSPP e Medico Competente, monitoraggio aggiornamento della documentazione, monitoraggio della formazione obbligatoria, monitoraggio vigilanza sanitaria, partecipazione alla riunione annuale della sicurezza, ...)
- **Certificazione ISO 9001** (sviluppo e mantenimento della documentazione, tenuta dei rapporti con gli enti di certificazione, supporto ai servizi per gli adempimenti richiesti, effettuazione di audit interni, supporto nella predisposizione della documentazione inerente l'analisi dei rischi e opportunità, supporto nella preparazione ed effettuazione del Riesame annuale, monitoraggio gestione reclami e non conformità, presidio e supporto in occasione degli audit esterni, monitoraggio delle azioni correttive, ecc.)
- **Certificazione Family Audit** (tenuta dei rapporti con gli enti preposti, ecc.)

Cura in stretta collaborazione con la Direzione la predisposizione di alcuni documenti specifici (ad es.: Carta dei Servizi, Bilancio Sociale, ...).

Realizza tutte le attività inerenti i sistemi di gestione (sia cogenti che volontari) in ottica di integrazione. Nel proprio operato, contribuisce attivamente a diffondere nella cooperativa una «cultura» orientata alla pianificazione, al controllo e al miglioramento continuo.

Si rapporta costantemente con i Coordinatori e il Direttore per assicurare l'efficacia dei sistemi di gestione presidiati e delle altre responsabilità esercitate.

14- AREA DI SUPPORTO FORMAZIONE

La missione principale della Funzione è quella di supportare la Cooperativa nella definizione, organizzazione gestione di iniziative formative indirizzate non solo a dipendenti e soci, ma anche a volontari, utenti e familiari e altri soggetti delle Comunità di riferimento

In questo senso, le principali attività fanno riferimento a:

- Analisi dei fabbisogni formativi per tutte le categorie di destinatari, interagendo con i Coordinatori;

- Pianificazione della formazione (predisposizione di un Piano integrato della Formazione che comprende tutte le iniziative formative);
- Presidio e organizzazione degli interventi formativi pianificati (sia quelli esterni che quelli «in house»);
- Mantenimento delle registrazioni della formazione svolta da tutte le categorie di destinatari;
- Valutazione dell'efficacia degli interventi formativi realizzati;
- Monitoraggio delle fonti di finanziamento istituzionali destinate alla Formazione (bandi ministeriali, europei, provinciali; bandi di finanziamento di Fondazioni e altri Enti privati, fondi interprofessionali, ...);
- Presidio e cura di metodologie (ad es.: formazione on the job, formazione di comunità, ...) e strumenti (ad es.: formazione a distanza) legati alla formazione;

Sono da privilegiare le iniziative formative che coinvolgono congiuntamente diverse categorie di destinatari (personale, soci, volontari, utenti e familiari, associazioni e altri soggetti della Comunità). In questo ambito, collabora e si rapporta costantemente con la Funzione Reti Territoriali, Volontari, Utenti, Familiari.

Per la definizione degli aspetti amministrativo/contabili legati alla gestione della formazione collabora e si rapporta con la Funzione Amministrazione e Finanza.

15- AREA DI SUPPORTO PROGETTAZIONE

La missione principale della Funzione è quella di supportare la Cooperativa nell'individuazione di progetti di sviluppo, miglioramento e innovazione dei servizi esistenti e di nuovi servizi, nonché nel miglioramento organizzativo, attraverso le principali attività di:

- «Messa a terra» (cioè, la traduzione in progetti fattibili) di idee progettuali, proposte dai Coordinatori di servizio, dai Responsabili di funzione di staff o dal CdA;
- Organizzazione o cura diretta (in relazione alle diverse situazioni) dei progetti predisposti, compresa la definizione delle azioni da intraprendere a conclusione dei progetti (ad es.: trasformazione del progetto in «servizio»);
- Monitoraggio delle fonti di finanziamento istituzionali (bandi ministeriali, europei, provinciali; bandi di finanziamento di Fondazioni e altri Enti privati, ecc.);
- Ideazione e promozione di iniziative di Fundraising, rivolte ad aziende e altri soggetti privati e pubblici (5xMille, richieste di erogazioni liberali a Istituti di credito/assicurativi e aziende private, campagne di raccolta fondi, ...);

Per perseguire quanto sopra:

- Struttura e incentiva la raccolta di idee dai singoli operatori, volontari e utenti, organizzando all'occorrenza dei gruppi di approfondimento che trasformino le idee in bozze progettuali;
- Svolge un ruolo attivo nella selezione dei progetti e dei bandi di finanziamento, confrontandosi soprattutto con i Coordinatori e con le Aree trasversali (di «staff»);
- Privilegia co-progettazioni con altri enti/realità sia pubblici sia privati, al fine di gestire la complessità dei progetti e dei bandi di finanziamento possibili;

Si rapporta soprattutto con i Coordinatori dei servizi e i Referenti delle Funzioni di Supporto, per raccogliere e proporre idee progettuali di sviluppo, miglioramento e innovazione;

Per la definizione degli aspetti amministrativo/contabili dei progetti e per la successiva rendicontazione (anche nei confronti degli enti finanziatori) collabora e si rapporta con la Funzione Amministrazione e Finanza.

16- REFERENTE DI SERVIZIO/SETTORE

Si occupa delle seguenti attività.

Monitoraggio del servizio

- Partecipare attivamente alla definizione di procedure e meccanismi di monitoraggio dell'erogazione del settore assegnato;
- Collaborare con il Coordinatore nelle attività di monitoraggio, audit, verifica e valutazione sull'attività svolta nel settore assegnato;
- Intervenire direttamente in tutte le situazioni problematiche, di emergenza e urgenza che non sono o non possono essere risolte dai singoli operatori in autonomia, per il settore di competenza.

Presidio manageriale (aspetti economico-finanziari)

- Partecipare alle riunioni di staff con il coordinatore;
- Fornire idee e indicazioni al Coordinatore utili alla definizione del Piano strategico della Cooperativa e alla definizione del budget economico-finanziario;
- Garantire la redditività attesa delle attività del settore di competenza;
- Assicurare, per quanto di competenza, la regolarità dei flussi informativi nei confronti dell'Amministrazione;
- Presidiare il monitoraggio normativo di leggi, norme e regolamenti inerenti al settore gestito;
- Presidiare affinché vengano assicurati tutti gli adempimenti necessari con riferimenti a normative cogenti (ad es.: autorizzazione e accreditamento istituzionale, Modello 231/2001, ecc.) o all'adesione a standard volontari (ad es.: certificazione ISO 9001, Family Audit, ecc.), per il settore di competenza,

Sviluppo, miglioramento e innovazione del servizio

- Collaborare con il Coordinatore alla formulazione di proposte di sviluppo (in termini quantitativi, qualitativi e innovativi), al monitoraggio delle opportunità che si presentano (bandi di finanziamento, gare d'appalto, programmazione e progettazione partecipata, ecc.), al perseguimento del miglioramento continuo delle caratteristiche del servizio e dei processi di erogazione, alla promozione dell'innovazione e lo sviluppo di nuove attività e servizi sulla base dell'analisi e valutazione dei bisogni.

17- EDUCATORE

Gestione dell'utente

- **Collabora alla valutazione** delle difficoltà e delle potenzialità del soggetto, ne analizza bisogni e istanze evolutive e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale;
- **Collabora all'identificazione degli obiettivi educativo-terapeutici**, nonché alla formulazione dello specifico programma di intervento mirato al miglioramento delle condizioni della persona in carico (Piani individualizzati);

- Se ricopre il ruolo di **Case manager**, è responsabile della gestione e rendicontazione del Piano individualizzato, nonché della valutazione degli esiti del Piano individualizzato, in collaborazione con gli altri soggetti della rete;
- **Attua interventi individuali e di gruppo** volti all'abilitazione/riabilitazione dei soggetti alla cura di sé, alla gestione della quotidianità e alle relazioni interpersonali di varia complessità;
- **Attua interventi educativi finalizzati** al potenziamento della capacità di *recovery* dell'utente (ad es.: gestione dell'autonomia abitativa, ricerca e mantenimento di percorsi scolastico e lavorativo, ricerca di attività socializzanti sul territorio, affiancamento dell'utente nelle attività di avviamento al lavoro e socializzazione in laboratorio e in azienda, ...);
- **Cura la relazione** formale e informale **con le famiglie** e promuove la loro partecipazione attiva nel Progetto Individualizzato, quando possibile e indicato.

Gruppo di Lavoro

- Porta a termine le **attività** assegnategli dal coordinatore nei tempi e modi concordati;
- Partecipa alle **riunioni di équipe** e alle **supervisioni**;
- Opera con la **consapevolezza** di far parte di un'equipe e di una cooperativa sociale;
- Può essere incaricato dal Coordinatore di **compiti specifici**;
- Cura, di concerto con il Gruppo di lavoro e secondo le linee di indirizzo della Cooperativa, l'inserimento e lo sviluppo delle competenze dei **volontari** e del **personale di supporto** che opera nel servizio.

Sviluppo dei servizi e relazioni esterne

- Promuove lo sviluppo di **relazioni con la comunità, le associazioni, i singoli cittadini**, in un'ottica di dialogo e apertura della cooperativa verso l'esterno;
- Favorisce l'accoglienza e la gestione delle situazioni a rischio e promuove occasioni di **socialità inclusiva**;
- **Collabora con le famiglie e con il contesto sociale degli utenti**, allo scopo di favorirne un ruolo nella comunità;
- Promuove il **lavoro di rete** in contesti multidisciplinari con gli altri professionisti del territorio e del servizio pubblico;
- Promuove l'**immagine e il ruolo** della cooperativa sul territorio anche in occasioni informali; raccogliendo opportunità di sviluppo dei servizi;
- Promuove il ruolo del volontario, ne facilita l'attività e ne valorizza i contributi;
- Si impegna attivamente alla **ricerca** di nuovi volontari;
- Formula **proposte di sviluppo** (in termini quantitativi, qualitativi e innovativi) dei servizi assegnati
- Persegue il **miglioramento e l'innovazione** dei servizi e dei processi di erogazione, promuovendo il cambiamento e l'adozione di buone prassi nell'ambito dei servizi assegnati e portando all'attenzione dei Coordinatori **opportunità di sviluppo** di cui venisse a conoscenza (bandi di finanziamento, gare d'appalto, programmazione e progettazione partecipata, ecc.);
- Segnala al proprio Coordinatore o Referente **criticità e potenzialità** nello sviluppo del rapporto con la committenza;
- Affianca i volontari e ne valorizza le competenze.

Sviluppo professionale

- Concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale e agli obblighi normativi previsti;
- Si impegna ad approfondire i temi della cooperazione e della solidarietà in un'ottica di appartenenza e di condivisione della missione della cooperativa.

18- VOLONTARIO

- Vuole mettere a disposizione le proprie competenze e capacità, il proprio tempo e le proprie energie a favore della Comunità;
- È disposto a lavorare in gruppo;
- Dimostra flessibilità e adattamento alle diverse situazioni.

Responsabilità

- Condividere i principi ai i valori della Cooperativa;
- Valorizzare il proprio contributo all'interno di un Gruppo di lavoro;
- Manifestare le proprie esigenze e aspettative rispetto alle attività che si intendono svolgere a favore della cooperativa, degli utenti e della Comunità;
- Formulare idee e suggerimenti utili allo sviluppo della cooperativa;
- Promuovere e partecipare ai luoghi di condivisione di esperienze e di scambio, sia all'interno del gruppo dei volontari sia tra i volontari e l'organizzazione;
- Promuovere e partecipare a interventi di formazione, sia quelli dedicati ai volontari sia quelli condivisi con gli altri attori della cooperativa;
- Diffondere all'esterno la propria esperienza e i valori di Gruppo 78, al fine di ricercare altri volontari.

19- UTENTE/FAMILIARE "ESPERTO"

- Vuole valorizzare la propria esperienza di utente o di familiare a favore degli altri utenti e per il miglioramento dei servizi;
- È disposto a lavorare in gruppo;
- Valorizzare il proprio contributo all'interno di un Gruppo di lavoro, con un focus sugli utenti e familiari, a supporto degli operatori;
- Partecipare attivamente ai processi di recovery e testimoniare all'esterno la propria esperienza;
- Formulare idee e suggerimenti utili al miglioramento e allo sviluppo dei servizi;
- Partecipare alla vita della cooperativa e frequentare i luoghi di condivisione di esperienze e di scambio della cooperativa;
- Partecipare a interventi di formazione dedicati al ruolo.