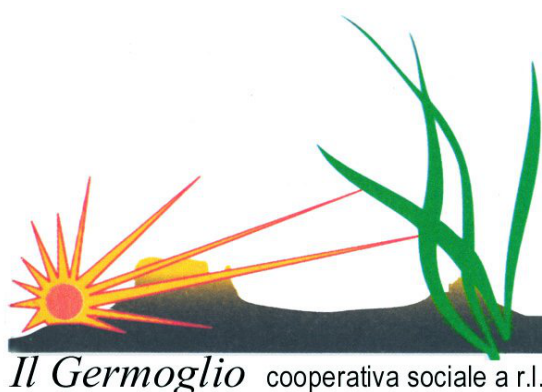


# Carta dei Servizi

**Cooperativa B**



Marzo 2019

Cooperativa sociale ar.l. Il Germoglio

Sede amministrativa in Via XXV Aprile 2 – 20060 Cassina de' Pecchi (MI) – Fraz. Sant'Agata

Tel. 0295305165 - Fax 0295304942

mail: [coopgermoglio@tiscali.it](mailto:coopgermoglio@tiscali.it)

sito internet: [www.cooperativagermoglio.it](http://www.cooperativagermoglio.it)

*“Le farfalle di solito non si allevano. Se si vuole vederle volare in giardino bisogna piantare fiori, cioè creare le condizioni favorevoli.*

*Non si può “integrare” una persona disabile in modo diretto, magari con un atto amministrativo: bisogna creare le condizioni affinché il disabile, i suoi compagni, il controllore del bus, la commessa del negozio si sentano parte di una stessa solidarietà.*

*Piantare fiori, aspettare le farfalle e poi godere dei loro movimenti e della loro libertà”*

## **INDICE**

### PREMESSA

1. CHI SIAMO
  - La storia
  - Filosofia della Cooperativa
  - Valori
  - Identità
  
2. COLLOCAZIONE DELLA SEDE AMMINISTRATIVA
  
3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA
  
4. SERVIZI DELLA COOPERATIVA “B”
  
5. Descrizione dei singoli servizi

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale la Cooperativa Sociale IL GERMOGLIO, intende fornire alla cittadinanza tutte le informazioni relative ai servizi in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- portare gli utenti a conoscenza delle caratteristiche e delle modalità di lavoro applicate all'interno dei servizi che vengono erogati;
- accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi erogati;
- favorire la comunicazione ed il confronto con gli utenti/ clienti, le istituzioni e tutta la comunità locale;
- favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze delle persone.

Con la Carta dei Servizi la Cooperativa IL GERMOGLIO intende presentare i servizi erogati esplicitandone i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni, gli obiettivi per la qualità, le modalità per valutare attività e risultati.

Si è ritenuto importante individuare gli elementi comuni che determinano la qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa e che vengono ritenuti essenziali nella relazione con gli utenti, le loro famiglie, il territorio, il volontariato e le istituzioni.

Ci auguriamo che questa guida diventi uno strumento per accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi e che possa migliorare la comunicazione e il dialogo con la comunità.

Secondo le indicazioni della legge 328/2000, la Carta dei Servizi è considerata un requisito e un impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività nelle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

## 1. CHI SIAMO

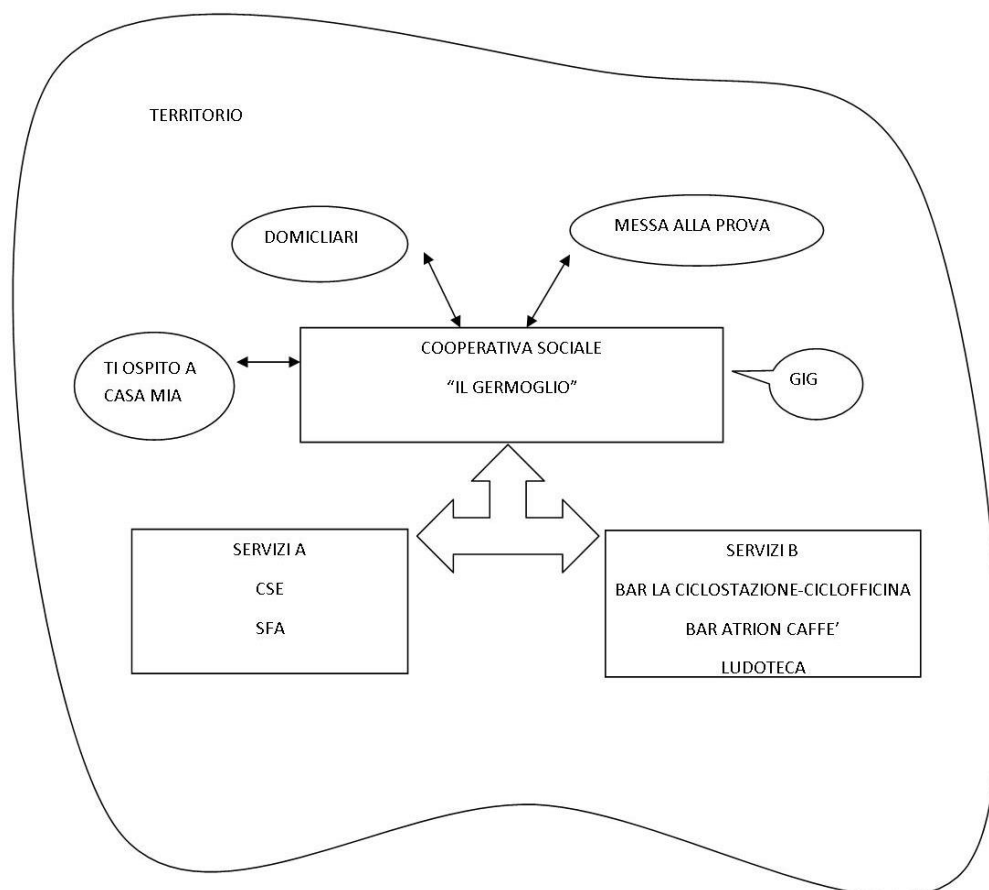
### La storia

La Cooperativa Sociale a r.l. ILGERMOGLIO nasce a Cassina de' Pecchi -Mi- il 10.9.1996 a seguito dell'approvazione della legge 381/91, che regola e disciplina le attività delle Cooperative Sociali suddividendole in tipo A (Servizi Socio-Sanitari ed Educativi) e tipo B (attività agricole, industriali, commerciali, finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate).

Dal 5 Novembre 2013, con il rinnovo e il cambio dello Statuto, la Cooperativa Sociale ILGERMOGLIO è di forma mista "A + B".

Conseguentemente alla condivisione completa del diritto di **inclusione sociale** per ogni persona, si è coltivato dapprima il sogno e poi la graduale realizzazione di un progetto denominato "LA' Ciclostazione" all'interno del quale, sul territorio del comune di Melzo (Milano), è prevista la riparazione e custodia di biciclette, la vendita di biglietti per treni e autobus, la gestione di un bar (Cooperativa B). Ecco perché si è giunti per necessità a divenire una cooperativa mista. Proseguendo per questa strada nel 2017 è stato vinto il bando per la gestione del Bar Atrion Cafè (presso il centro culturale Atrion, all'interno del quale si trova anche la biblioteca di Carugate), non solo un bar ma

spazio di condivisione e atelier creativo; è inoltre iniziata la gestione della LudotecaGiocapecchi spazio ludico dedicato ai bambini dai 3 agli 11 anni (elementari) nella fascia oraria tardo-pomeridiana.



**Filosofia della**

## **Cooperativa**

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana diffondendo una cultura dell'inclusione sociale considerando le differenze individuali come valori aggiunti.

L'essere Cooperativa Sociale implica, come Onlus, considerare gli aspetti finanziari come mezzo per perseguire l'obiettivo sociale, non come un fine:

lavorare secondo un principio di corresponsabilità tra i soci, quindi includendo tutti i lavoratori;

creare sinergie con le altre realtà del territorio escludendo la competizione;

tenere lo “sguardo estroverso”, focalizzandosi sulle esigenze della comunità.

La scelta della Cooperativa Sociale esprime la finalità mutualistica non solo verso i soci ma verso la comunità locale; la scelta del no profit esprime la ricerca di un equilibrato rapporto tra costi e ricavi affinché i risultati positivi di gestione consentano un reinvestimento in nuove attività e/o un continuo miglioramento della quantità e della qualità dei servizi offerti.

La filosofia di fondo che la Cooperativa attua può essere sintetizzata nei seguenti punti:

attenzione allo sviluppo del benessere globale della persona attraverso un’azione educativa integrata ed interdisciplinare in cui il soggetto con la propria storia occupa un ruolo centrale rispetto all’intero progetto educativo;

favorire una risposta educativa differenziata ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti sulla base di una programmazione mirata e individuale predisposta dal coordinatore educativo insieme gli educatori con supervisione psicologica;

mantenere la flessibilità organizzativa del servizio e la sua integrazione all’interno della realtà territoriale;

permettere il mantenimento e lo sviluppo delle competenze della persona con fragilità;

permettere la formazione permanente degli operatori volta ad evitare la standardizzazione delle risposte e a migliorare la competenza educativa rispetto all’utenza.

La Cooperativa Sociale Il GERMOGLIO nella realizzazione dei servizi all’utenza intende rendere concreti i contenuti della **convenzione ONU** sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall’Italia con legge 3 Marzo 2009.

Per tale motivo opera allo scopo di *“promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità”* (art.1 convenzione ONU).

**La presa in carico delle persone inserite presso i servizi** avviene nel rispetto dei principi affermati all’art.3 della convenzione ONU, ovvero:

- rispetto per la dignità intrinseca, l’autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l’indipendenza delle persone;
- non discriminazione;
- piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella Società;
- rispetto per la differenza e l’accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell’umanità stessa;
- parità di opportunità;
- accessibilità;

- parità tra uomini e donne;
- rispetto dello sviluppo delle capacità della persona con disabilità e il rispetto del diritto della persona con disabilità a preservare la propria identità.

## **Valori**

I valori cui la Cooperativa si ispira e che ne orientano le scelte operative possono essere così riassunti:

- affermare il valore della persona a prescindere dalla sua condizione di salute, sociale, culturale, etnica, religiosa, politica, rispettandone i bisogni e le esigenze;
- sviluppare il benessere della comunità e in particolare dei più deboli e degli esclusi. La progettazione e la gestione dei servizi, le modalità di impiego delle risorse economiche, le scelte di collaborazione con altri soggetti debbono essere coerenti con questo scopo;
- favorire la professionalità e la qualità degli operatori offrendo condizioni contrattuali eque e proponendo loro corsi di formazione a diversi livelli che li aiutino ad integrare la qualità dell'essere e la qualità del fare;
- stimolare il valore della condivisione e della cooperazione all'interno della vita associativa, favorendo la possibilità di crescita, sviluppo, occupazione, reddito e benessere per i soci lavoratori;
- sviluppare l'economia solidale che abbia come centro l'uomo e i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale.

## **Identità**

La Cooperativa non ha scopo di lucro. Sua mission è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana diffondendo considerando le differenze individuali come valori aggiunti.

L'obiettivo perseguito è promuovere risposte innovative che anticipano le esigenze di coesione sociale sul territorio:

- con innovazione si intende la costruzione di modalità di lavoro/servizi più efficaci;
- le risposte sono tali se si produce conoscenza condivisibile utile a leggere il presente e i cambiamenti futuri;
- volendo mostrare alla comunità il valore delle differenze, è imprescindibile lavorare con il territorio.

L'obiettivo generale viene perseguito attraverso 5 livelli di attenzione:

1. **attenzione alla persona:** sviluppare tecniche di misurazione della soddisfazione della persona con disabilità e dei suoi familiari;
2. **attenzione al cliente:** disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli Enti della comunità;
3. **attenzione alla risorsa umana:** adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la creazione di contesti idonei allo sviluppo della qualità totale.
4. **attenzione alla qualità:** sviluppo di strumenti e metodologie per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi educativi sull'utenza;
5. **attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

## 2. COLLOCAZIONE DELLA COOPERATIVA

Sede legale: via XXV Aprile 2, Cassina de' Pecchi (MI), fraz. S. Agata

I servizi educativi Cse e Sfa sono presenti in via XXV Aprile 2. a Cassina de' Pecchi (MI), fraz. S. Agata

### **Sedi settore B:**

LA' Ciclostazione opera in Piazza Giolitti, Melzo, (MI).

Atrion Caffè opera in Via S. Francesco D'Assisi, 2, Carugate (MI).

La ludoteca opera in Via Radio Amatori 2, Cassina de Pecchi (MI).

## 3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Cooperativa Il GERMOGLIO è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di consiglieri variabile da 3 a 7, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci, che ne determina di volta in volta il numero prima dell'elezione. La maggioranza dei componenti del Consiglio è scelta tra i soci lavoratori, operatori e/o volontari.

### **Composizione Consiglio di Amministrazione**



Presidente (Rappresentante Legale)

Vice Presidente

Consiglieri

### **Organi di Controllo**

Studi Professionali di consulenza esterna

## **4. SERVIZI DELLA COOPERATIVA "B"**

- **LA' CICLOSTAZIONE di Melzo**
- **ATRION CAFE' Presso il circolo culturale Atrion di Carugate**
- **LUDOTECA GIOCAPECCHI di Cassina de' Pecchi"CHIARA CARACCILO"**

**I servizi B della nostra cooperativa sono nati con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (art. 1 Legge 381/1991).** Per tale ragione i servizi del settore B svolgono attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate per consentire il mantenimento e miglioramento della qualità della vita del soggetto. Considerano quindi come propria finalità generale quella della promozione dell'autonomia, dell'autodeterminazione e dell'integrazione sociale dell'individuo. L'attività di impresa ha l'obiettivo di destinare almeno il 30% dei posti di lavoro così creati a persone svantaggiate, altrimenti escluse dal mercato del lavoro. Le persone disabili devono costituire almeno il 30% della compagine sociale: le aliquote contributive dovute per la loro assicurazione obbligatoria sono ridotte a zero.

I servizi B della nostra cooperativa nascono quindi per poter offrire una risorsa finalizzata al: potenziamento delle abilità individuali, all'acquisizione di nuove competenze, alla creazione di una rete sociale pubblica e privata nell'ottica della promozione del ruolo di "cittadino attivo". Questo può garantire maggiori probabilità di successo agli interventi effettuati sulla persona e una più adeguata organizzazione dell'ambiente, finalizzata alla diminuzione degli impedimenti e delle limitazioni che esso può provocare.

Per i servizi educativi della nostra cooperativa, il settore B è occasione per dare opportunità di allenamento al rafforzamento dell'identità sociale e/o lavorativa delle persone con disabilità.

Inoltre svolge attività produttive finalizzate all'inserimento nel mondo del lavoro delle persone con fragilità.

E' impegno dei singoli servizi del settore B conoscere e favorire un lavoro di rete con i servizi del territorio su cui si trova, al fine di promuovere "inclusione sociale", promuovendo collaborazioni con i servizi sociali, i servizi sanitari, terapeutico-riabilitativi, gli enti pubblici e privati, associazioni sportive e di volontariato, scuole, oratori, presenti sul territorio).

I Servizi B attuano inoltre, in collaborazione con i Comuni che lo richiedono, **progetti integrati** per persone fragili che frequentano ancora la scuola dell'obbligo. I progetti vengono pensati sulla base di una valutazione dello studente che tenga conto delle sue caratteristiche, degli interessi e delle abilità residue.

I settori B accolgono anche gli studenti delle superiori con fragilità e per eventuali periodo di alternanza scuola/lavoro (tipo studenti delle scuole alberghiere).

## 5. Descrizione dei singoli servizi

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>ATRION CAFE'</b>  <b>COORDINATORE Roberto Guzzi</b>
<b>(A)</b>  <b>Sede</b>	Via S. Francesco 2 – 20061 Carugate – Mi -  Tel. 02 - 45506219  Cell. 340 - 1708016  e-mail : <a href="mailto:amministrazione.germoglio@gmail.com">amministrazione.germoglio@gmail.com</a>
<b>(B)</b>  <b>Descrizione del servizio</b>	Atrion Cafè è il bar del centro Socio-Culturale ATRION. In questo centro, di proprietà comunale, sono presenti la Biblioteca Civica, Il centro Anziani, la Fondazione di Musica e Arti, le sedi di alcune Associazioni culturali e sociali.  Atrion Cafè svolge il servizio bar con i seguenti orari :

	<p>dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.30</p> <p>Il Sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30</p> <p>Il Martedì e Venerdì sera aperto anche dalle 21.00 alle 24.00</p>
<p><b>(C)</b></p> <p><b>Finalità</b></p>	<p>Svolge un Servizio per i cittadini che usufruiscono del Centro Sociale ATRION sia come bar che luogo di proposte culturali, sociali, informative anche attraverso l'inclusione di soggetti con fragilità, prioritariamente con l'apporto delle persone inserite nei servizi della Cooperativa Sociale Il Germoglio.</p>
<p><b>(D)</b></p> <p><b>Destinatari</b></p>	<p>Tutti i cittadini che frequentano il centro.</p>
<p><b>(E)</b></p> <p><b>Obiettivi</b></p>	<p>Creare le migliori condizioni di gestione del servizio al fine di favorire l'inclusione di soggetti fragili nelle mansioni del bar, ma anche nella progettazione delle attività correlate : aperitivi, servizi con la Biblioteca, Mercato Sociale, informazioni sul Centro Atrion, collaborazioni con scuola di musica.</p>
<p><b>(F)</b></p> <p><b>Attività</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio bar e tavola fredda</li> <li>- Attività di piccola falegnameria</li> <li>- Mercato Sociale con riparazione bici</li> <li>- Organizzazione di eventi culturali</li> <li>- Organizzazione di esposizioni e mostre</li> <li>- Aperitivi e rinfreschi</li> <li>- Servizi a supporto della Biblioteca e del Centro</li> <li>- Cura del verde esterno del Centro</li> </ul>

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>BAR LA' CICLOSTAZIONE</b>  <b>COORDINATORE: Luca Chirido</b>
<b>Sede</b>	MELZO – P.zza Giolitti, presso Stazione F.S- terminal bus  Tel.02 95738152  Cell. 346 00 26 974  e-mail: laciclostazionemelzo@gmail.com
<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Bar/Tavola Fredda, Biglietteria Autoguidovie Trenord deposito biciclette.  Aperto dalle ore 5.30 alle 19.00 da Lunedì al Venerdì.  Servizio Ciclo Officina dalle 8.00 ALLE 12.00 da Lunedì a Venerdì.</p> <p>In Ciclostazione vengono serviti oltre alla prima colazione, con assortimento di the e cioccolate calde, anche piatti freddi per spuntini veloci. Nei periodi primavera/estate eventi musicali e aperitivi. In collaborazione con i servizi SFA della cooperativa si attivano percorsi di tirocini socializzanti per persone con lieve disabilità mentale per garantire maggiore inclusione sociale nel territorio.</p> <p><b>Noi del tavolo faremmo un'aggiunta Studenti delle scuole superiori che svolgono l'alternanza "Scuola-lavoro" (alberghieri).</b> In collaborazione con il servizio CSE della cooperativa si offrono momenti e spazi per fare attività previste nei progetti degli utenti. In collaborazione con AFOL si dà la possibilità ad eventuali persone di fare un percorso di inserimento lavorativo.</p>
<b>Finalità</b>	Dare un servizio ai cittadini e alle persone che gravitano intorno alla cooperativa dando la possibilità di inclusione sociale alle persone con disabilità e altre difficoltà.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini che usufruiscono del servizio Trenord e Autoguidovie.
<b>Obiettivi</b>	Offrire un servizio dando la possibilità di poter attuare percorsi di tirocinio e socializzazione per un futuro inserimento nel mondo del lavoro.
<b>Attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio bar e tavola fredda</li> <li>- Biglietteria Trenord e Autoguidovie</li> <li>- Riparazione e vendita biciclette</li> <li>- Pulizia della stazione ferroviaria</li> <li>- Eventi musicali</li> <li>- Eventi per bambini</li> <li>- Aperitivi</li> </ul>

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>LUDOTECA GIOCAPECCHI “CHIARA CARACCIOLO”</b>
<b>Sede</b>	Via Radioamatori 2 -20060 – MI Cell. 370 - 3527409 e-mail : <a href="mailto:ludogiocapecchi@gmail.com">ludogiocapecchi@gmail.com</a>
<b>Descrizione del servizio</b>	La ludoteca Giocapecchi nasce come servizio comunale per bambini dai 3 agli 11 anni. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 16:00 alle 18:30. E' un servizio ludico ricreativo dove i bambini, accompagnati da un educatore referente, possono giocare e relazionarsi attraverso lo strumento ludico. La struttura è composta di due grandi spazi dove vengono fornite le diverse possibilità dell'elemento ludico (motorio, da tavolo, costruzioni, imitativo, laboratoriale, lettura). Attualmente è in co-gestione tra la Coop. Il GERMOGLIO e l'associazione "Amici della Ludoteca" (essenzialmente genitori o volontari). La ludoteca è sede di altre iniziative legate al mondo dell'infanzia (laboratori e corsi) e adulti (corsi). Inoltre la ludoteca è sede dello scambio del gruppo di Acquisto solidale di Cassina de' Pecchi. La Ludoteca è spazio dove i bambini possano essere educati all'inclusione.
<b>Finalità</b>	Svolgere un servizio per i cittadini che usufruiscono della Ludoteca  Proporre corsi, incontri e laboratori finalizzati all'infanzia e non  Fornire una sede per lo scambio del G.A.S. di Cassina.  Essere un punto di riferimento per il territorio rispetto ai servizi per l'infanzia (animativi, educativi, ricreativi)  Essere uno spazio dove anche le persone frequentanti la cooperativa Il Germoglio possano trovare una loro dimensione creando così educazione all'inclusione.  Fornire uno spazio che sia supporto anche alle famiglie in alcune situazioni particolari (es. chiusura delle scuole in giornate lavorative).

<b>Destinatari</b>	Bambini dai 3 anni agli 11 anni e adulti negli spazi dedicati.
<b>Obiettivi</b>	<p>Creare le migliori condizioni di gestione del servizio al fine di rispondere ai bisogni di bambini e famiglie.</p> <p>Permettere di creare un ambiente dall'alto valore educativo e inclusivo.</p>
<b>Attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio ludico di supporto nel dopo scuola</li> <li>- Creazione di attività laboratoriali</li> <li>- Proposta di incontri, laboratori e corsi</li> <li>- Utilizzo degli spazi per feste private</li> <li>- Sede dello scambio del G.A.S. di Cassina</li> <li>- Creazione di servizi di supporto alle famiglie</li> <li>- Animazione di diverse feste comunali</li> <li>- Ideazione di momenti di scambio tra le realtà territoriali legate all'infanzia e all'inclusione.</li> </ul>
<b>Specificità nei rapporti con le famiglie</b>	<p>La Ludoteca vive del rapporto con i genitori dei bambini, cercando di creare un legame partecipativo dove gli stessi genitori possono spendersi per rendere sempre più viva la proposta del servizio. Al contempo la ludoteca cerca di leggere i bisogni delle famiglie del territorio (legate al rapporto genitori-figli) pensando a come creare servizi che possano dare una risposta.</p>