



# **CARTA DEI SERVIZI**

*I NOSTRI SERVIZI*

*2016*

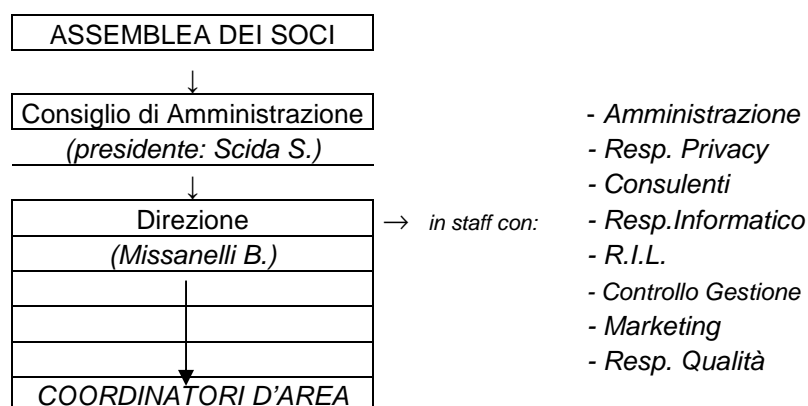
Agg. Nov.2016

# Presentazione della Cooperativa Sociale "Il Germoglio"

La Cooperativa Sociale " Il Germoglio" ONLUS opera dal 1991 a Ferrara nel settore dei servizi socio-educativi per l'infanzia e nell'ambito dell'orientamento e formazione al lavoro rivolto a giovani e adulti. In particolare ha sempre privilegiato i bambini e le loro famiglie attraverso attività pomeridiane, campi estivi, sostegno educativo individuale, servizi per la Prima Infanzia.

La sua storia e il suo sviluppo testimoniano la serietà professionale e la trasparenza gestionale che hanno sempre caratterizzato lo stile della cooperativa.

Da un punto di vista **organizzativo-gestionale** (v. *Organigramma rev.4 2015*), è composta da:



Come **settori di intervento**, elenchiamo di seguito i principali servizi, suddivisi nelle due Aree che compongono la Cooperativa di tipo A+B:

## Area SOCIO-EDUCATIVA

Settore NIDI e SCUOLE D'INFANZIA

Settore MINORI comprendente:  
CENTRI EDUCATIVI ed EXTRA-SCUOLA  
INTERVENTI DOMICILIARI  
SOSTEGNO SCOLASTICO

## Area INSERIM. LAVORATIVO

Settore SERVIZI AMBIENTALI

Settore AUSILI PROTESICI  
Settore RISTORAZIONE

Settore MOBILITÀ' SOSTENIBILE

## **INFORMAZIONI UTILI**

Denominazione                      Cooperativa Sociale IL GERMOGLIO – soc. coop. ONLUS

Indirizzo sede legale            v. A. BOITO, n. 8

Forma giuridica: COOPERATIVA SOCIALE

Modello di riferimento: S.p.A.

Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo: nasce come cooperativa di tipo A nel 1991 e nel 2005 diventa di tipo A+B

Tipologia: COOPERATIVA DI TIPO A+B

Data di costituzione 17/05/1991

CF 01193130380

p.iva 01193130380

N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative: A124895

Iscrizione Albo Regionale cooperative sociali N° 144/95 e iscrizione Albo Provinciale di Ferrara cooperative sociali sez. A-B N° PG 107112 del 16/11/2005

Tel 0532-1910241

Fax 0532-760565

Sito internet: [www.ilgermoglio.fe.it](http://www.ilgermoglio.fe.it) / [www.ilgermoglioinfanzia.fe.it](http://www.ilgermoglioinfanzia.fe.it) / [www.ilgermoglio.fe.it/ricicletta](http://www.ilgermoglio.fe.it/ricicletta) / <http://impattosociale.ilgermoglio.fe.it> / [www.381storiadagustare.it](http://www.381storiadagustare.it)

Appartenenza a reti associative CONFCOOPERATIVE

Adesione a consorzi di cooperative: consorzio IMPRONTE SOCIALI - consorzio RES – FERRARAPROSSIMA

Altre partecipazioni: è SOCIO DEL CISMAI “Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia\* - FISM - ASCOM

Codice ateco: 88.99.00

Certificazioni: certificato Qualità Management System – ISO 9001:2008 n. FS 559642 del 27/03/2010 (ultima emissione 26/02/2016)

Le strategie di intervento utilizzate per realizzare i progetti della Cooperativa si basano su scelte metodologiche diversificate in relazione alla *tipologia di utenti*, agli *obiettivi perseguiti*, al *contesto territoriale* e agli altri elementi che contraddistinguono le specificità progettuali.

I servizi che si rivolgono al mondo dell'**Infanzia**, siano essi Scuole gestite dalla Cooperativa o interventi affini realizzati in affidamento da parte dei Comuni, hanno come riferimento tutta la normativa di settore e la ricerca continua di creare sempre nuove sinergie con la comunità in cui sono inseriti. I servizi che si rivolgono **ai minori** come i Centri Educativi pomeridiani, i Centri di Aggregazione e i progetti estivi di animazione territoriale, privilegiano una metodologia di pedagogia attiva, basata su di un approccio esperienziale, ludico e creativo volto a favorire e valorizzare l'autonomia e l'autostima. Ciò viene realizzato con il supporto di una supervisione pedagogica e psicologica costante e con un lavoro di rete tra le realtà che operano nello stesso territorio, per offrire concrete esperienze di crescita e socializzazione.

I servizi che si rivolgono al mondo della **disabilità**, come gli Interventi Educativi Domiciliari, il progetto "Tutor Studente Mediatore", sostengono l'accoglienza, l'ascolto delle famiglie, promuovono la ricerca di percorsi individualizzati per migliorare la qualità della vita e quindi l'integrazione sociale, in sinergia con Scuole ed Enti locali.

Un'attenzione particolare si sta dedicando allo sviluppo di percorsi di **inserimento lavorativo**, che riguardano tutti i Settori della Parte B (Ausili, Ambiente, Ristorazione e Mobilità). Si sono avviate in questi ultimi anni collaborazioni più intense con il Servizio di Psichiatria, il Servizio Sociale, il SERT e altri servizi invianti e si è definita una migliore organizzazione della cooperativa che si è fornita di un *Responsabile dell'inserimento lavorativo* dipendente della cooperativa.

# AREA SOCIOASSISTENZIALE

In questa area sono presentati i servizi progettati e gestiti dalla cooperativa in riferimento alla fascia d'età 6 – 18 anni. Quest'area, che rappresenta il nucleo originario, il *core business*, del **Germoglio** racchiude interventi svolti sia all'interno della scuola che nel cosiddetto "extrascuola".

All'interno di alcuni Istituti di Istruzione Secondaria di I° e di II° grado (Scuole Medie e Superiori) collaboriamo per la realizzazione di percorsi di *orientamento alla scelta*, di *formazione*, di *integrazione scolastica* rivolta a studenti con disabilità, di *lotta alla dispersione scolastica*, in accordo con altri enti, pubblici e privati (Amministrazione Provinciale, Promeco, Comune di Ferrara, Enti di Formazione). Dal 2016 gestiamo con il Consorzio I.S. il progetto Laboratori in Rete per alunni disabili e un progetto per alunni Disabili Stranieri.

Nell'ambito dell'extrascuola il **Germoglio** ha scelto, fin dal primo anno di attività (1991), di offrire proposte *educative*, *ricreative* e di *sostegno scolastico* ai minori (con particolare attenzione alle situazioni di disagio sociale) attraverso la gestione di **Centri Educativi pomeridiani** (attualmente 3, situati nel territorio della Circoscrizione n.3 di Ferrara), di **Centri di Aggregazione Giovanile** (attività attualmente sospesa - 2012) e di **Attività Estive**, diversificate per età e territorio (dal 2016 coordiniamo il Progetto Extra-scuola oltre ad un progetto per nuclei Mamme e bambini stranieri).

**DALL'A.S. 2011/2012 gestiamo in ATI con altre cooperative il Servizio di Sostegno ad Alunni disabili del Comune di Ferrara nelle Scuole d'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° grado.** Dal 2013, vengono inoltre attivati, su richiesta dell'Istituzione scolastica e dei genitori, due piccoli progetti, *Laboratorio Musicale all'interno dell'Istituto "A. Costa"* e *Doposcuola all'interno dell'Istituto "C. Tura"*.

Centrale nella progettazione di tali servizi è stata ed è la collaborazione (stabilita con apposita convenzione) con ASP Centro Servizi alla Persona del Comune di Ferrara e di altri comuni della provincia, nonché il costante confronto con le famiglie coinvolte nei progetti educativi intrapresi, talora realizzati anche nella forma di **Interventi Educativi Domiciliari** (oltre al piccolo ma ormai storico Progetto Lacio Drom rivolto a nuclei familiari Rom e Sinti).

<b>AREA SOCIOASSISTENZIALE</b>  <b>SERVIZI</b>	<b>Partner e ruolo</b>	<b>Utenza</b>	<b>Finalità e obiettivi</b>	<b>Equipe</b>	<b>Breve descrizione progetto</b>	<b>REQUISITI MINIMI GARANTITI (standard)</b>
<b>n. 3 CENTRI socio-educativi pomeridiani</b> (età 6 –18) + PROPOSTA ESTIVA	Centro Servizi alla persona - <u>COMUNE FERRARA</u> e Servizio Sociale - <u>COMUNE OCCHIOBELLO</u> : <i>Convenzione per            inserimento minori            FAMIGLIE del territorio:            clienti privati</i>	<i>Bambini,            preadolescenti            e adolescenti, le            cui famiglie            direttamente o            tramite il            Servizio Sociale,            richiedano un            aiuto e un            supporto alla            crescita</i>	<i>Favorire i percorsi di crescita            dei minori, attraverso sia la            promozione di attività nel            tempo libero, sia            l'accompagnamento nei            percorsi scolastici al fine di            prevenire il disagio e            promuovere condizioni di            benessere</i>	6 educatori, 1 coordinatore, 1 supervisore psicologico  (tirocinanti e volontari in numero variabile a seconda del periodo dell'anno)	<i>Il progetto prevede l'accoglienza dei            ragazzi in un gruppo allargato, per            favorire la socializzazione mediata da            adulti di riferimento e per            promuovere lo sviluppo di capacità e            interessi individuali in vista di una più            completa realizzazione personale. Si            svolge in stretta collaborazione con i            referenti tecnici dell'ASP e/o dello            SMRIA che hanno in carico alcune            situazioni, e con le famiglie.</i>  <i>Principali attività: supporto didattico,            laboratori espressivi, musicali,            cineforum, attività di cura degli            animali e dell'orto, gite, attività            sportive</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di progetti individualizzati (PEI)</li> <li>• Flessibilità nella frequenza</li> <li>• Servizio Mensa</li> <li>• Servizio Trasporto</li> </ul>
<b>Interventi educativi domiciliari</b>	Centro Servizi alla persona - <u>COMUNE FERRARA</u> : <i>Convenzione per            inserimento minori            FAMIGLIE del territorio:            clienti privati</i>	<i>Famiglie in            situazione di            disagio socio -            relazionale            dove sono            presenti minori            di diversa età,            con            problematiche            segnalate ai            servizi sociali o</i>	<i>Sviluppare nei componenti il            nucleo familiare quelle            capacità di cura e            accudimento dei figli            attraverso una guida che            possa sostenere ed orientare            l'intervento genitoriale.            Sostenere le famiglie nella            gestione di situazioni con            diversabilità            Aiutare i minori di tutte le età</i>	Educatori professionali, 1 coordinatrice, 1 supervisore psicologico	<i>Partendo dall'osservazione dei            componenti il nucleo, e dalla raccolta            di informazione tramite anamnesi            ricavate dagli incontri con i servizi , si            mirerà a formulare un piano            d'intervento individualizzato.            Compito dell'educatore sarà            soprattutto stimolare il minore e la            sua famiglia alla cura e all'igiene            della persona, al miglioramento delle            competenze genitoriali,</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di progetti individualizzati (PEI)</li> <li>• Attivazione intervento entro tempi rapidi (dalla comunicazione di attivazione dell'Ente)</li> <li>• Operatori con qualifica e comunque in formazione "permanente"</li> </ul>

		<i>minori diversamente abili</i>	<i>(soprattutto i più piccoli e quelli in età adolescenziale) ad utilizzare adeguate modalità di comunicazione dei bisogni, riducendo le patologie comportamentali.</i>		<i>all'assolvimento dell'impegno scolastico e/o lavorativo, nonché ad un corretto utilizzo del tempo libero.</i>	
<b>"Studente Tutor- mediatore rivolto ad alunni disabili"</b> (età 14 - 18)	Ist. Sup. IPSIA- ITL, NAVARRA-"O.VERGANI", Liceo "L. ARIOSTO", "CARDUCCI", "ALEOTTI- DOSSI", "L.EINAUDI"; Liceo "ROITI", IST. "BACHELET"  <i>convenzione per attivazione progetti</i>	<i>Alunni disabili delle Scuole d'Istruzione Sec. Sup.</i>	<i>Favorire percorsi di integrazione, di autonomia e di sviluppo delle competenze attraverso l'affiancamento di una figura amicale</i>	1 coordinatore, "Tutor" ed educ. a seconda delle richieste	<i>Compito principale del Tutor è quello di accompagnamento, di mediazione con i compagni, di facilitatore nei processi di orientamento all'interno della scuola, di sostegno alle autonomie e al lavoro scolastico. Lo studente mediatore opererà in classe e nei laboratori durante la normale attività scolastica e, se necessario, in attività extrascolastiche legate alla socializzazione o ad esperienze di tipo lavorativo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di coordinamento che interviene per sostituzioni, nuovi casi, modifiche in ogni momento dell'anno</li> <li>• Garantita di continuità educativa, dove possibile</li> <li>• Disponibilità di risorse aggiuntive per progetti particolari (stage, uscite, ecc)</li> </ul>
<b>"Sostegno ad alunni disabili"</b> (età 3 - 14)	Comune di Ferrara (in Appalto - A.T.I. con Coop. Serena - Girogirotondo e Cidas)	<i>Minori disabili in età della fascia dell'obbligo</i>	<i>Collaborare con l'Amministrazione nell'intento di garantire il Diritto allo Studio degli alunni disabili</i>	10 operatori	<i>Attività di sostegno scolastico</i>	<i>v. Appalto</i>

*Per ulteriori dettagli si rimanda alle carte dei Servizi di ciascun servizio specifico*

# AREA EDUCATIVA

La Cooperativa è attualmente impegnata a gestire l'intero servizio di **6 Scuole d'Infanzia (3 – 6 anni)** e **5 Nidi d'Infanzia (dai 3 ai 36 mesi)**, garantendo sia l'intervento socio educativo che i servizi complementari quali: l'apporto di *ausiliarie*, la preparazione e distribuzione dei pasti (*ad eccezione di alcuni servizi*), la gestione delle forniture, il servizio di igiene e pulizia dei locali, la gestione di tutte le utenze, la manutenzione ordinaria e la gestione amministrativa (elaborazione delle graduatorie periodiche di iscrizione, l'introito delle rette mensili e, per le Scuole convenzionate, il costante raccordo con l'Amministrazione Comunale di riferimento).

Durante il **periodo estivo**, negli ultimi anni, la Cooperativa prende parte alla gestione delle scuole d'infanzia comunali, (partecipando in ATI con altre cooperative sociali del territorio alla Gara d'Appalto del Comune di Ferrara), in modo da garantire anche nei mesi di luglio e agosto un prezioso aiuto nella gestione dei figli per le famiglie ferraresi che ne fanno richiesta e da assicurare ai propri soci una continuità lavorativa lungo tutto l'arco dell'anno.

*Accanto al Progetto Educativo, che indirizza tutte le attività, e che costituisce motivo di confronto e di approfondimento ogni anno tra le operatrici, vecchie e nuove, ogni scuola si distingue poi per la particolarità del contesto in cui è inserita, per gli ambienti interni ed esterni di cui dispone, per le risorse che riesce ad attivare, in modo da rendere il servizio sempre più "un servizio per la comunità", sostenuto e arricchito dai tanti che si attivano, perché il benessere dei bimbi si costruisce davvero tutti insieme.*



AREA EDUCATIVA SERVIZI	Partner e ruolo	Utenza	Finalità e obiettivi	Equipe	Breve descrizione progetto	REQUISITI MINIMI GARANTITI (standard)
<p><b>Nido d'Infanzia "Don Dioli"</b> (n. 3 sezioni)</p> <p><b>Scuola d'Infanzia "S. Giacomo"</b> (n. 2 sezioni di Materna 1 sez. Nido aggregata)</p> <p><b>Scuola d'Infanzia "G.M. Pedriali"</b> Montalbano (n. 1 sez Materna e 1 sez di Nido aggregata)</p> <p><b>Scuola d'Infanzia "M. Immacolata"</b> Vigarano Pieve (n. 2 sezioni)</p> <p><b>Scuola d'Infanzia "Serena"</b> Tresigallo (n. 3 sezioni di Materna 1 sez. Nido aggregata)</p> <p><b>Scuola d'Infanzia "Sacro Cuore"</b> Formignana (n. 1 sezioni di Materna 1 sez. Nido aggregata)</p> <p>Da sett. 2015 Scuola d'Infanzia <b>Braghini Rossetti</b> Pontelagoscuro</p>	<p>COMUNE FERRARA COMUNE VIGARANO COMUNE POGGIORENATICO (convenzione per posti riservati)</p> <p>FAMIGLIE del territorio (clienti privati)</p> <p>Parrocchia di S. Giacomo, di Mizzana, di S. Martino/Montalbano, di Vigarano Pieve, di Tresigallo, di Pontelagoscuro, Comune di Formignana (collaborazione nella gestione dei locali)</p>	<p>Bambini/e dai 3 mesi ai 5 anni</p>	<p><b>GESTIONE DIRETTA</b></p> <p>Le scuole si propongono, a sostegno del compito educativo proprio della famiglia e in collaborazione con altre agenzie educative del territorio, la realizzazione di quelle che sono le finalità di quest'ordine di scuola: la progressiva conquista dell'autonomia, la consapevolezza della propria identità, l'acquisizione di competenze</p>	<p>2 coordinatrici</p> <p>educatrici</p> <p>cuoche</p> <p>aiutocuoca</p> <p>ausiliarie</p>	<p><b>Il progetto educativo si compone di diversi elementi:</b> le conoscenze possedute dalle docenti sui bisogni propri dell'età, la loro capacità di stabilire relazioni col bambino, l'allestimento di spazi interessanti e rassicuranti, l'organizzazione dei tempi effettuata sui loro bisogni, le pratiche educativo-didattiche che pervadono i momenti di routine.</p> <p>A queste linee guida costanti nel tempo, nel corso di ogni anno scolastico si definisce in aggiunta una programmazione specifica legata a diverse tematiche comunicate di volta in volta in appositi incontri con le famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità telefonica e per colloqui delle coordinatrici (a disposizione per genitori ed Ente Pubblico in tutto l'orario di scuola)</li> <li>• Flessibilità negli orari di frequenza</li> <li>• Servizio Mensa interna (in 4 scuole) con attenzione a bisogni particolari (Menu per celiaci)</li> <li>• Attivazione progetti extra scolastici (laboratori e incontri a tema per genitori)</li> <li>• Aperture durante le Vacanze</li> <li>• Accoglienza bambini disabili su progetti specifici</li> </ul>

<p><b>GESTIONE IN APPALTO</b></p> <p><b>DI:</b></p> <p><b>Micronido Fiscaglia</b> <i>(n.1 sezione)</i></p> <p><b>Nido d'infanzia aziendale "Aquilone azzurro"</b> <i>(n.1 sezione)</i></p> <p><i>Spazio bambini "Piccole Gru"</i> <i>(n.1 sezione)</i></p>	<p>COMUNE DI MIGLIARO <i>(ente appaltante)</i></p> <p>Aeronautica <i>(ente appaltante)</i></p> <p>Coop.le Pagine <i>(A.T.I.)</i></p>	<p><i>Bambini/e dai 12 ai 36 mesi</i></p>	<p><i>In risposta alle richieste degli enti appaltanti, i Servizi si propongono la realizzazione di quelle che sono le finalità di quest'ordine di scuola: la progressiva conquista dell'autonomia, la consapevolezza della propria identità, l'acquisizione di competenze</i></p>	<p><b>1 coordinatrice</b></p> <p><b>4 educatrici</b></p> <p><b>3 ausiliaria</b></p>	<p>Anche in questo caso il <b>progetto educativo si compone di diversi elementi</b>: le conoscenze possedute dalle docenti sui bisogni propri dell'età, la loro capacità di stabilire relazioni col bambino, l'allestimento di spazi interessanti e rassicuranti, l'organizzazione dei tempi effettuata sui loro bisogni, le pratiche educativo-didattiche che pervadono i momenti di routine.</p>	<p><i>v. Appalto</i></p>
--	--	---	--	---	--	--------------------------

<p><b>Servizio Educativo Estivo nelle Scuole d'Infanzia del Comune di Ferrara</b></p>	<p>COMUNE FERRARA <i>(in Appalto in A.T.I. con Coop. Le Pagine, Camelot e Coccinelle)</i></p>	<p><i>Bambini/e dai 12 mesi ai 5 anni</i></p>	<p><i>Collaborare con l'Amministrazione nell'offrire alle famiglie un servizio importante, per le esigenze lavorative ma anche di socializzazione dei bambini</i></p>	<p><b>1 coordinatrice educatrici e ausiliarie come richiesto da Bando</b></p>	<p>Non svolto nel 2013</p>	<p><i>v. Appalto</i></p>
---	---	---	---	---	----------------------------	--------------------------

*Per ulteriori dettagli si rimanda alle carte dei Servizi di ciascun servizio specifico*

# AREA INSERIMENTO LAVORATIVO

Il **Germoglio** ha via via modificato e ampliato i suoi settori di intervento tentando di offrire risposte ai sempre nuovi bisogni che sono emersi dal lavoro socio-educativo, rivolto principalmente a persone in situazione di svantaggio sociale, per i quali l'aspirazione alla dignità risulta essere un obiettivo difficile se disgiunto da un percorso di avviamento al lavoro. Il disagio dei giovani a rischio o disabili, che la cooperativa ha incontrato in questi anni di attività educativa, rischia infatti molte volte di non ottenere una risposta concreta e duratura, nel momento in cui non si è in grado di offrire una possibilità di inserimento nel mondo del lavoro.

La Cooperativa Sociale "Il Germoglio" ha così avviato nuovi settori di attività a partire dalla prima esperienza, la *raccolta di alcune tipologie di rifiuto speciale* (provenienti da aziende private, scuole e amministrazioni della provincia di Ferrara e Rovigo, in collaborazione con le ex-municipalizzate), nell'intento di promuovere il **settore ambientale** quale preziosa occasione per creare qualcosa che sia al tempo stesso *sostenibile, etico e socialmente utile*.

I servizi di cui si occupa, relativamente a questa Area, rispondono infatti al duplice obiettivo di offrire sul territorio un servizio rivolto a tutti i cittadini ma al tempo stesso di creare e mantenere opportunità lavorative anche per chi, in situazione di svantaggio o difficoltà, trova nella cooperativa un ambiente lavorativo adatto alle proprie capacità.

Sono nati così, nel corso degli ultimi anni, nuovi settori produttivi tra cui vanno ricordati i settori della RISTORAZIONE e della MOBILITA' entrati a far parte della Cooperativa a seguito della fusione per incorporazione della Coop. Soc. Nuova-Mente avvenuta a ottobre 2009.

<b>AREA INSERIMENTO LAVORATIVO SERVIZI</b>	<b>Partner e ruolo</b>	<b>Utenza</b>	<b>Finalità e obiettivi</b>	<b>Equipe</b>	<b>Breve descrizione progetto</b>	<b>REQUISITI MINIMI GARANTITI (standard)</b>
<b>Servizio magazzino ausili protesici e gestione pratiche</b>  <b>Settore privato noleggiorvendita ausili</b>	AZIENDA USL FERRARA:  <i>gara gestione ausili</i>	<i>Cittadini</i>	<b>Fornire un servizio alla cittadinanza in linea con gli obiettivi della committenza</b>	<b>3 operatori protesica</b> <b>1 coordinatore magazzino</b> <b>1 coord. "sett. Privato"</b> <b>2 meccanici di cui 1 disabile</b> <b>4 operatori sanificazione, tutti disabili</b>	<i>Il servizio prevede il ritiro, la manutenzione, sanificazione e il collaudo degli ausili protesici di proprietà della locale ASL. È inclusa anche la gestione della pratiche di autorizzazione dell'Asl.</i>  <i>Si gestisce un magazzino a Ferrara, con officina e sanificazione, e 4 nei distretti dell'Asl</i>	<i>Nell'ambito privato:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Disponibilità di un Tecnico per preventivi su misura</i></li> <li>• <i>Consegna e riparazioni a domicilio</i></li> </ul>
<b>Raccolta di prodotti esausti della stampa elettronica</b>	ECORECUPERI  HERA – CONSORZIO RSU – ASM ROVIGO – CMV SERVIZI – AREA – SOELIA	Aziende private, amministrazioni, scuole, uffici di Ferrara e Rovigo	<b>Recuperare le cartucce esauste per ridurre l'inquinamento</b>	<b>1 coordinatore</b> <b>2 operatori disabili</b>	<i>Il servizio è promosso nelle aziende e nelle istituzioni ed è gratuito. Consiste nel posizionamento di appositi eco-box, nel loro ritiro quando sono pieni e nel conferimento dei rifiuti a ditte specializzate</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Modulistica on-line</i></li> <li>• <i>Effettuazione del servizio entro tempi brevi</i></li> <li>• <i>Soluzioni personalizzate</i></li> </ul>
<b>Inserimento dati di attività specialistica (Backoffice)</b>	AZIENDA USL FERRARA Gara	<i>Gli uffici specialistici</i>	<b>Tramite l'inserimento dati offrire opportunità lavorativa e garantire un servizio di qualità</b>	<b>5 operatori di cui 3 disabili</b>	<i>Si acquisiscono i referti dell'attività dei medici specialisti e li si inseriscono attraverso il computer, secondo precise procedure, nello stesso database della committenza</i>	<i>Sospeso dal 2013</i>

<p><b>Raccolta materiale elettronico fuori uso e altro</b></p>	<p>ECORECUPERI SRL RIFIUTI PULITI SRL HERA</p>		<p><i>Migliorare l'impatto ambientali delle nuove tecnologia attraverso il loro recupero una volta obsolete</i></p>	<p><b>1 coordinatore 2 operatori entrambi disabili</b></p>	<p><i>Attraverso l'acquisizione delle licenze e autorizzazioni necessarie, si raccolgono competer e stampanti vecchie e si smembrano recuperando i pezzi in buono stato</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica on-line</li> <li>• Effettuazione del servizio entro tempi brevi</li> <li>• Soluzioni personalizzate</li> </ul>
<p><b>Attività di CUP</b></p>	<p>AZIENDA USL FERRARA Gara</p>	<p><i>Gli uffici specialistici</i></p>	<p><b>offrire opportunità lavorativa e garantire un servizio di qualità</b></p>	<p><b>3 OPERATORI tutti disabili</b></p>	<p><i>Si svolge l'attività di "prenotazione" prevista dal CUP</i></p>	<p><i>Attività sospesa dal 2013</i></p>
<p><b>Gestione BAR:</b>  "Rettorato Università di Ferrara" (sospeso a maggio 2016)  "BAR Ospedale del delta"  Da sett. 2015 "381 Bar Ristoro" c/o Ist. Bachelet  Da ott. 2015 "Bar Ridotto del teatro Comunale di Ferrara" c/o Teatro Comunale</p>	<p>UNIVERSITA' DI FERRARA (utilizzo locali Parco Urbano)  ASL - appalto per gestione Bar dell'Ospedale  DSM (Convenzione per progetti di inserimenti lavorativi, stage terapeutici)  Provincia di Ferrara (Bando per la gestione dei locali a finaco dell'Ist. Sup. Bachelet)  Teatro Comunale di Ferrara (Bando per la gestione del bar interno)</p>	<p><i>I cittadini (e i pazienti) che usufruiscono dei BAR</i></p>	<p><b>Offrire un servizio alla cittadinanza</b>  <b>Offrire opportunità formative e percorsi di avvio al lavoro</b></p>	<p><b>1 coordinatore</b>  <b>2 operatori in stage terapeutico</b>  <b>Volontari /LPU</b>  <b>1 RIL dell'inserimento lavorativo</b>  <b>9 dipendenti</b></p>	<p><i>Gestione di un BAR aperto ai cittadini ma con attenzioni particolari nel caso di locazione all'interno dell'Università e di un Ospedale</i>  <i>Cura nella gestione di fornitori, il piano HACCP, la preparazione di piatti freddi e il servizio di caffetteria, EDICOLA ecc.</i>  <i>Realizzazione di eventi e iniziative di sensibilizzazione in accordo con i proprietari degli stabili</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità nell'accogliere nuove richieste (prodotti e/o servizi)</li> <li>• Competitività dei prezzi</li> <li>• Disponbilità ad eventi e promozioni concordate con i referenti ( Degusatzioni a Teatro - sconti studenti)</li> </ul>

<p><b>Gestione RISTORANTE</b> ex "Cafè de la Paix"</p> <p><b>"381 Storie da Gustare"</b></p>	<p>COMUNE DI FERRARA</p> <p>DSM (Convenzione per progetti di inserimenti lavorativi, stage terapeutici)</p>	<p><i>I cittadini che usufruiscono del RISTORANTE</i></p>	<p><b>Offrire un servizio di "ristorazione" un po' speciale alla cittadinanza, attraverso un Ristorante che è sede di percorsi di formazione e avviamento al lavoro per persone a rischio di esclusione sociale</b></p>	<p><b>1 coordinatore</b></p> <p><b>1 cuoca</b></p> <p><b>1 aiutocuoca</b></p> <p><b>1 pasticciere + 1</b></p> <p><b>2 camerieri</b></p> <p><b>persone in stage</b></p>	<p><i>Il "381" nasce da un progetto di inserimento lavorativo per persone a rischio di esclusione sociale, a seguito di un percorso formativo specifico nel campo della Ristorazione, ideato e realizzato in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale.</i></p> <p><i>Un locale dove è possibile degustare caffè, tisane, bevande, cibi della nostra tradizione e di altre culture, con un'attenzione particolare alla genuinità dei prodotti e all'accoglienza dell'ambiente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto Internet gratuito presso il locale</li> <li>• Facilità di comunicazione tramite social network</li> <li>• Disponibilità per preventivi personalizzati</li> <li>• Utilizzo locali e attrezzature gratuito per iniziative culturali</li> </ul>
<p><b>Progetto "RICICLETTA"</b></p>	<p>DSM (Convenzione per progetti di inserimenti lavorativi, stage terapeutici)</p>	<p><i>I cittadini che usufruiscono dei servizi</i></p>	<p><b>Svolgere attività di manutenzione/noleggio e vendita di biciclette</b></p> <p><b>Promuovere il riciclo di materiale usato per la creazione di nuovi mezzi</b></p> <p><b>Offrire la possibilità di percorsi di formazione e avviamento al lavoro per persone a rischio di esclusione sociale</b></p>	<p><b>1 coordinatore</b></p> <p><b>1 operatore</b></p> <p><b>Stage e borse lavoro</b></p> <p><b>Volontari</b></p>	<p><i>Il progetto prevede la gestione di due spazi, uno destinato al servizio di manutenzione e noleggio biciclette ed un secondo spazio destinato a "laboratorio" formativo dove si procede al riciclaggio di parti di biciclette usate per ricreare altre biciclette (la "Ricicletta"), da fornire poi alla comunità offrendo un servizio al tempo stesso "sostenibile" e solidale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluzioni personalizzate</li> </ul>

*Per ulteriori dettagli si rimanda alle carte dei Servizi di ciascun servizio specifico*

## ***PROCEDURA DEI RECLAMI***

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della presente Carta dei Servizi o di quelle specifiche di settore, le famiglie/i clienti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- nel clima di collaborazione che caratterizza i servizi della cooperativa, potranno rivolgersi al coordinatore del settore interessato;
- qualora il problema permanga o sia di particolare gravità, potranno rivolgersi alla Direzione della Cooperativa e sporgere reclamo. I reclami possono essere presentati in qualsiasi forma, purché per iscritto (fax 0532-760565 – e-mail: [direzione@ilgermoglio.fe.it](mailto:direzione@ilgermoglio.fe.it)).

Vi assicuriamo che cercheremo di comprendere al meglio le vostre ragioni e che tratteremo il reclamo in modo corretto e tempestivo. Verrete tenuti informati dei progressi e vi daremo una risposta il prima possibile.