

Carta dei Servizi



Sede Legale e Amministrativa: Via Portogallo, 2 - 47922 Rimini

Tel. 0541 743339 Fax 0541 740643

www.laformica.rimini.it - cooperativa@laformica.rimini.it

C.F. e P.IVA: 02 442 830 408

Albo Società Cooperative n. A113344

Iscrizione C.C.I.A.A. RIMINI - REA n°: RN-262631

*«Occorre un nuovo modello d'impresa,
capace di coniugare efficienza, equità e
reciprocità. Questa è la sfida del futuro».*
Stefano Zamagni

PREFAZIONE

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale La Formica ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

A tale scopo è stata costituita al fine di fornire risposte adeguate alle richieste di inserimento lavorativo di soggetti fragili giunte dalla propria comunità e garantire allo stesso tempo servizi professionali ai propri clienti.

La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa La Formica, i cittadini e i committenti dei servizi.

Attraverso questo strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione della nostra organizzazione, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Cordiali Saluti

Il Presidente della
Cooperativa La Formica
Pietro Borghini

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'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 delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

La Cooperativa La Formica si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici

CHI SIAMO

La Formica Cooperativa Sociale a.r.l. si è costituita il 1° marzo del 1996, concretizzando un'idea di solidarietà sociale di un gruppo di giovani che da anni operavano nella Diocesi di Rimini in associazioni quali l'AGESCI (Associazione Guide e Scouts Cattolici Italiani), l'Azione Cattolica e che hanno svolto il servizio civile come obiettori di coscienza presso la Caritas di Rimini.

Per mettere in campo le esperienze vissute è stata costituita una Cooperativa Sociale a.r.l. di tipo "B" (inserimento lavorativo di persone svantaggiate), con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e l'integrazione dei cittadini.

L'idea imprenditoriale di partenza è stata la gestione della Raccolta Differenziata sulla città di Rimini. La Formica, infatti, ha cominciato con la sola raccolta della carta nel centro storico nel 1996, in seguito ha esteso la raccolta differenziata a tutte le tipologie di R.S.U.

A questo importante settore ambientale, che rimane l'attività prevalente della Cooperativa, si sono aggiunti con il tempo altri settori di inserimento lavorativo per le persone svantaggiate: affissioni pubblicitarie; Manutenzione stradale e segnaletica verticale; gestione dei servizi cimiteriali e affissioni funebri; servizi di pulizie; servizio traslochi; raccolta indumenti usati per sostenere vari progetti sociali.

La Cooperativa ha sede legale e amministrativa a Rimini in Via Portogallo n. 2.

Fortemente radicata sul territorio di Rimini perché legata alle persone, alla storia ed alla città in cui è nata, la cooperativa fonde un'idea di gestione professionale dei servizi con obiettivi di sostenibilità sociale ed ambientale.

LA MISSION

L'idea fondante de La Formica è che la vera inclusione sociale di una persona svantaggiata e con fragilità si realizza in modo decisivo e determinante solamente in un'occupazione lavorativa stabile.

L'obiettivo principale della nostra società cooperativa è focalizzato proprio nella realizzazione professionale, personale ed economica di quelle persone, che vivendo una difficile condizione di svantaggio sociale o fisico (disabili, invalidi, portatori d'handicap, ex tossici avviati alla riabilitazione, detenuti o ex detenuti soggetti alla pena detentiva esterna, ecc), rimangono normalmente escluse dal mondo del lavoro e dai principali processi di inclusione sociale.

La Formica, con i suoi progetti di solidarietà sociale ed ambientale, intende raggiungere questo obiettivo attraverso l'individuazione e lo svolgimento di attività diverse (agricole, industriali, commerciali e di servizi) finalizzate:

- all'inserimento lavorativo delle persone che hanno uno svantaggio sociale o fisico mediante la creazione di nuovi posti di lavoro;
- al miglioramento dell'impatto ambientale del nostro territorio,

in particolare per la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani, contribuendo alla diffusione di una cultura di sviluppo economico sostenibile.

L'ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell' "empowerment", è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di lavoro.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa provvede ad informare tempestivamente il cliente e concorda con questo le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni cliente e di ogni singolo lavoratore è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

I NOSTRI SERVIZI

La cooperativa nello specifico svolge le seguenti attività ove realizza l’inserimento lavorativo:

- servizi di igiene ambientale che ricomprendono attività di raccolta differenziata e indifferenziata di R.S.U., raccolta di indumenti usati, raccolta oli di origine animale e vegetale esausti, raccolta di rifiuti speciali, attività di spazzamento stradale manuale e meccanizzato e di lavaggio di aree pubbliche. La cooperativa dispone inoltre di un impianto di messa in riserva per il successivo invio a recupero degli indumenti usati;
- affissione manifesti pubblicitari e funebri;
- manutenzione di sede stradale e di segnaletica stradale (sia verticale che orizzontale);
- servizio di posa della segnaletica temporanea e di transenne mobili per manifestazioni e mercati;
- gestione di servizi funebri e cimiteriali;
- attività di trasloco e trasporto merci;
- servizio di pulizie civili e sanificazioni;
- manutenzione del verde;
- rigenerazione spazzole per mezzi spazzatrici.

DOVE SIAMO



Via Portogallo n. 2 – 47922 Rimini (RN)