

CARTA DEI SERVIZI 2009



Settore
B
Servizi e lavori

Ma.Ris.
Cooperativa Sociale Onlus



Dal 1994, anno di fondazione, la Ma.Ris. Cooperativa Sociale si impegna nel

perseguimento della propria mission, nella realizzazione cioè di spazi ed opportunità di reinserimento socio lavorativo per quanti provengono da esperienze di disagio sociale con particolare riferimento alle problematiche legate alle dipendenze da sostanze ed alcool. Nata come cooperativa sociale esclusivamente di tipo "B" la Ma.Ris. svolge dal 2003 anche attività appartenenti al settore "A", servizi socio - assistenziali per il trattamento riabilitativo di soggetti con disturbo da abuso/dipendenza da sostanze, alcol e sostanze stupefacenti, riuscendo a realizzare così, in modo organico ed esaustivo, quella che sin dal momento della sua fondazione è sempre stata la propria Mission. Attualmente, nei contesti del mercato del lavoro sia spezzino che genovese, la Ma.Ris. ha conseguito una propria solida radicazione e può considerare vinta la scommessa fatta a suo tempo che le ha consentito di diventare una realtà imprenditoriale solida e competitiva. Ed a tal proposito un sentito riconoscimento va espresso a quanti quotidianamente vi lavorano e collaborano con essa. Oggi in Ma.Ris. lavorano complessivamente quasi 200 persone, tra soci e dipendenti.

LA NOSTRA MISSION

Le strategie d'azione attraverso le quali si esplica la Mission della Ma.Ris. Cooperativa Sociale sono indirizzate in due direzioni fondamentali. La prima ha come obiettivo principale e fondante il recupero ed il reinserimento sociale e lavorativo di soggetti che vivono la propria esperienza di vita in un contesto di disagio. La seconda, non meno importante, è rivolta invece alla società e si propone di favorire la penetrazione e la permanenza nel tessuto sociale di una realtà che sia insieme mutualistica ma anche di tipo imprenditoriale. Il primo di questi obiettivi viene perseguito attraverso programmi di recupero e reinserimento sociale e lavorativo che sono, almeno in parte, già patrimonio strumentale della Cooperativa e per il resto da individuare e promuovere, tenendo presente l'emergere e l'evolversi di nuove forme di disagio, attraverso un continuo processo di adattamento alle mutevoli situazioni in cui ci si trova ad operare. A tal fine la Cooperativa promuove ed incentiva lo sviluppo di sinergie con le altre realtà di settore (Cooperative e Consorzi), con le strutture territoriali pubbliche quali Servizi Sociali, Ser.T., e con le associazioni no-profit in genere. Il secondo obiettivo rappresenta una sfida ancor più difficile ma sicuramente imprescindibile: proporsi cioè di fronte alla società come una realtà imprenditoriale a tutti gli effetti al fine di garantire visibilità, competitività e affidabilità all'impresa sociale nel mercato in genere e nelle relazioni con i committenti sia pubblici che privati.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA

Centralità della persona: la Cooperativa pone al centro dei propri obiettivi l'individuo dato che la persona con le sue esigenze, sia esso lavoratore o cliente/utente, rappresenta il valore fondamentale della cooperativa sociale.

Democraticità: tutti gli associati devono poter essere messi nella condizione di partecipare e valutare liberamente le scelte strategiche ed i risultati raggiunti dalla Cooperativa.

Efficacia ed efficienza: la Cooperativa si pone come obiettivo il continuo miglioramento, in termini sia di crescita che di qualità, dei servizi offerti impegnandosi ad adottare le soluzioni più adeguate al raggiungimento di tale scopo.

Trasparenza e correttezza gestionale: ciascun fruitore potrà accedere liberamente a tutte le informazioni in possesso della Cooperativa e che lo riguardino.

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Ma.Ris. Cooperativa Sociale, attraverso la Carta dei Servizi, mette a conoscenza dei propri utenti, clienti, enti committenti e collaboratori i servizi offerti.

A CHI È INDIRIZZATA LA CARTA E COME REPERIRLA

La Carta dei servizi:

- viene consegnata a ciascun utente e potenziale cliente del servizio;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio;
- è consultabile sul sito internet della Cooperativa: www.coopmaris.it;
- è disponibile presso le sedi operative della cooperativa stessa.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Periodicamente l'aggiornamento della Carta dei Servizi della Ma.Ris. Cooperativa Sociale vi permetterà di constatare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati, essere informati sui cambiamenti e le novità eventuali dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi si riesamina:

- ogni volta che si verificano nel servizio dei cambiamenti significativi che rendono la stessa non più adeguata (Responsabilità del Coordinatore del Servizio).
 - ogni anno in occasione del riesame del Sistema di Qualità (Responsabilità del Presidente).
- Deve essere comunque redatta almeno ogni tre anni.

RECLAMI

I fruitori dei servizi offerti dalla Cooperativa Ma.Ris. possono fare reclami per gli eventuali disservizi. Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto alla sede legale della Cooperativa sita in La Spezia, via Tommaseo, n. 25 indirizzandole all'attenzione del dott. Antonio Maria De Giovanni, legale rappresentante.

Entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, sarà inviata una comunicazione scritta di risposta sugli accertamenti compiuti. Qualora gli interventi di accertamento richiedano una particolare e approfondita analisi, l'utente sarà comunque contattato, **entro i previsti 10 giorni, per essere informato sui motivi del possibile ritardo.**

La stessa procedura di segnalazione può essere utilizzata anche con la finalità di proporre consigli, suggerimenti ed indicazioni che possano aiutarci a migliorare il nostro lavoro ed i nostri servizi.

Ma.Ris.

Cooperativa Sociale Onlus

MA.RIS. E GLI INSERIMENTI LAVORATIVI

Nel 1994 i primi soci fondatori della Ma.Ris. hanno costituito questa cooperativa con l'intento di fornire spazi al reinserimento sociale, avvicinando il privato sociale al mondo dell'imprenditoria e tentando di creare un ponte tra queste due realtà.

Lo scopo era quello di cercare di **creare comunicazione** tra le parti, **creare opportunità**, **creare progetti**, soprattutto per dare una nuova speranza ed una concreta possibilità a quanti, in situazioni di disagio, avessero voglia di fare con noi la scommessa per investire sul proprio futuro. Si sono così ricercati e costruiti nuovi spazi lavorativi, si son scritti progetti, si è pian piano ed attraverso il lavoro di tutti guadagnata sempre maggiore visibilità che ci ha permesso di farci conoscere, di proporci ed impegnarci ogni giorno nel garantire professionalità al fine di rendere le aspettative di tutti una effettiva realtà.

È così che nel corso del tempo, passo dopo passo, la mission della Cooperativa Sociale Ma.Ris. per il **reinserimento sociale** si è consolidata, dove per reinserimento intendiamo la creazione di nuove opportunità e la completa reintegrazione.

La Cooperativa ha in atto da molti anni convenzioni per il reinserimento dei soggetti cosiddetti "svantaggiati" che provengono da esperienze diverse: quella comunitaria e/o carceraria, da progetti riguardanti le vittime dello sfruttamento sessuale e dal servizio di salute mentale. La diversificazione delle esperienze di inserimento si è resa necessaria nel corso degli anni a causa delle modifiche che la tipologia dell'utenza che afferisce ai servizi pubblici e privati ha subito; la Cooperativa pertanto si è strutturata ed adeguata al fine di raggiungere l'individualizzazione di ogni progetto che possa tener conto delle diverse situazioni dei soggetti interessati.

Nel progetto terapeutico delle Comunità Ma.Ris. il reinserimento sociale rappresenta l'ultima fase del percorso di recupero da problematiche di dipendenza; attraverso lo strumento della Borsa Lavoro in Ma.Ris., chi è al termine del programma terapeutico, trova la concreta possibilità di sperimentarsi sia in termini di autonomia che di lavoro.

Per chi come la Ma.Ris. intende la riabilitazione come il pieno recupero di un proprio posto nella società e non solo la risoluzione di una problematica di dipendenza, permettere un graduale distacco dalla struttura ed un progressivo riavvicinamento alla realtà di vita esterna è senz'altro un momento del percorso che ha una grande valenza terapeutica.

REINSERIMENTI SOCIALI

La Cooperativa Ma.Ris. promuove e propone molteplici programmi di reinserimento sociale e lavorativo che vengono modulati sulle esigenze del singolo utente e in base a progetti definiti di concerto con enti pubblici territoriali, Consorzi e Agenzie di Formazione (Ser.T, Servizi sociali e altre strutture operanti a vario livello sul territorio).

Il progetto lavorativo degli ospiti delle Comunità o di quanti in carico ai Servizi è costruito attraverso il lavoro del referente Ma.Ris. e degli operatori di riferimento dell'utente.

Attualmente sono attivi:

- il progetto S.I.R. attivato con il Dipartimento per le Dipendenze della Spezia;
- il progetto S.I.R. il progetto inserimento lavorativo con l'Ufficio disabili della Spezia;
- progetti di inserimento lavorativo con i Servizi Sociali dei Comuni della Spezia e di Ventimiglia ed il Dipartimento di Salute Mentale;
- tirocini attivati con il Centro per l'impiego della Spezia;

Cooperativa Sociale
Ma.Ris.

- il progetto Jonathan con Prefetture e UEPE della Spezia;
- il progetto Futura con la Regione Liguria.
- il progetto Italia Lavoro con il Ministero del Lavoro.

Questi ed altri progetti sono stati attivati dalla cooperativa con i diversi servizi per favorire la creazione di una rete territoriale dedicata all'inserimento lavorativo.

AGENZIA DEI REINSERIMENTI

Il progetto **"Servizi integrati per il reinserimento" - SIR**, attivato nel 2004, mira ad un'integrazione progettuale ed operativa tra servizi, cooperative sociali ed enti che si occupano del reinserimento nel mondo del lavoro di soggetti tossicodipendenti appartenenti al territorio spezzino.

Il gruppo di lavoro costituito vede coinvolti i Comuni della Provincia della Spezia, le Unità Operative Ser.T. dell'ASL 5 "spezzino", la Ma.Ris. ed il Centro di Crescita Comunitaria.

La finalità del progetto SIR, rifacendosi alla mission di questa cooperativa, è quella di garantire continuità tra aspetti riabilitativi e curativi.

Il gruppo si prefigge la condivisione di programmi a breve, medio e lungo termine sui progetti individuali concordati oltre ad una progressiva implementazione degli ambiti di inserimento lavorativo che riguardi altri contesti lavorativi oltre alle cooperative sociali, con l'allargamento ad imprese appartenenti ad ambiti diversi del mercato spezzino, il tutto per diversificare gli interventi e rispondere alle aspettative e potenzialità dei singoli destinatari.

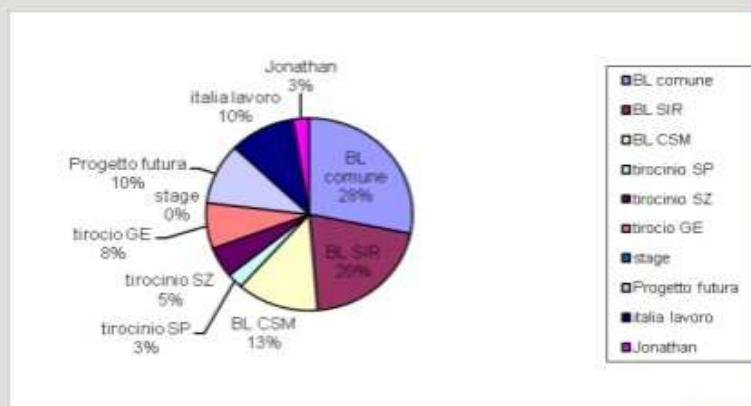
La procedura di reinserimento prevede che l'utente venga segnalato dal Servizio inviante allo Sportello che, dopo un colloquio di valutazione volto a far emergere le caratteristiche e le potenzialità della persona segnalata, si attiva per ricercare l'ambito di reinserimento più adatto.

La ricerca può essere più o meno lunga a seconda delle caratteristiche della persona da inserire.

Nell'arco dell'anno 2008, oltre all'assunzione diretta di n. 39 soggetti appartenenti alle categorie svantaggiate così come definite dall'articolo 4 della legge 381/91, sono stati complessivamente inseriti in Cooperativa, attraverso i diversi progetti, anche 39 utenti segnalati dai competenti Servizi .

Modalità di invio

BL Comune Sp	7
BL Com.Ventimiglia	4
BL SIR	8
BL DSM	5
Tirocinio, La Spezia	1
Tirocinio Sarzana	2
Tirocinio Genova	3
Stage	0
Progetto Futura	4
Italia lavoro	4
Jonathan	1



Referente Ma.Ris.: **dott. Michele Bonetti**

Tel. 0187.20784 - 0187.1982002 / Fax 0187.1989399 / email: spezia@coopmaris.it.



I SERVIZI E LAVORI ED IL REINSERIMENTO SOCIALE

Dai soci fondatori Ma.Ris. ereditiamo la sfida ad occuparci ogni giorno della reintegrazione sociale e professionale di soggetti svantaggiati, intendendo il lavoro come strumento e mezzo per riappropriarsi di dignità, di un ruolo sociale e della possibilità di avere una progettualità sul proprio futuro. Spesso condotte devianti, compiere reati, la dipendenza da sostanze stupefacenti, dall'alcol aprono la strada all'emarginazione, all'uscita inesorabile da contesti di vita normale. Molte volte il pregiudizio, la vergogna, la stessa mancanza di professionalità rendono più difficoltoso il recupero, la reintegrazione, il poter rientrare in possesso di una propria dignità, di un ruolo e di un posto nella società.

Ecco l'importanza di creare opportunità per quanti vogliono investire sulle proprie risorse.

Assieme all'impegno di quanti hanno fatto parte e fanno ancora parte di questa cooperativa, soci e non, la professionalità stessa della Ma.Ris, nel corso degli anni è notevolmente cresciuta superando le aspettative stesse di quel piccolo gruppo di persone che quattordici anni fa hanno voluto compiere la loro scommessa. Il settore B rappresenterà sempre quelle che sono le nostre origini, ciò che ci ha permesso di farci conoscere, di raggiungere visibilità e credibilità e che ha fatto sì che questa cooperativa ottenesse un posto di rispetto nel contesto oltre che del privato sociale anche dell'imprenditoria.

I servizi sui quali ci siamo specializzati e che siamo in grado di offrire sono:

- Pulizia e manutenzione ordinaria di aree verdi, parchi e giardini;
- Taglio erba e pulizia bordi stradali;
- Manutenzione ordinaria e pulizia alvei canali;
- Lavori di cantonieraggio;
- Pulizie civili ed industriali;
- Allestimento palchi per manifestazioni pubbliche, servizi di supporto e facchinaggio;
- Manutenzioni scolastiche;
- Servizio di raccolta di rifiuti ingombranti;
- Servizio di pulizia piazzole ed isole ecologiche;
- Servizi di supporto alla gestione di aree ecologiche;
- Servizi di lavaggio mezzi R.S.U.;
- Servizi di spazzamento e pulizia delle vie e strade cittadine;
- Servizi di portierato e front-office;
- Servizi navetta;
- Gestione cimiteri.

Tali servizi sono offerti sia sul territorio della Spezia che su quello di Genova. Per entrambi i territori i gruppi di lavoro sono direttamente seguiti da responsabili di gruppo e da coordinatori tecnici.

REFERENTI

Per La Spezia, coordinatore lavori: Salvatore Masiello tel. 335.499487

Per la Val di Magra, coordinatore lavori: Stefano Ambrosini tel. 338.5788503

Per Genova, coordinatore lavori: Fabrizio Augello tel. 335.1357059

ALCUNI DEI NOSTRI PRINCIPALI COMMITTENTI:

- Comune della Spezia
- Comune di Sarzana
- Comune di Lerici
- Comune di Levanto
- Comune di Arcola
- Comune di Follo
- Comune di Santo Stefano di Magra
- Comune di Castelnuovo Magra
- Comune di Vezzano Ligure
- Comune di Ortonovo
- Comune di Framura
- Comune di Genova
- Provincia di Genova
- Provincia della Spezia
- ACAM S.P.A.
- ACAM Ambiente S.P.A.
- Ente Parco di Montermacello-Magra
- Ipermercato E. Leclerc - Conad, Santo Stefano di Magra
- Centro Commerciale "La Fabbrica", Santo Stefano di Magra
- Decathlon, Santo Stefano di Magra
- Arcola Petrolifera
- Multisala Moderno, Sarzana
- Is.For.Coop. di Genova e della Spezia
- Studio Medico I.R.O. di Genova
- Cantieri Mariotti, Genova
- Cantieri San Giorgio del Porto S.P.A. di Genova
- Ente Bacini di Genova
- Parodi S.P.A., Genova

SEDI E DATI AMMINISTRATIVI

- **Presidente:** Fabrizio Augello **e-mail:** augello@coopmaris.it
- **Amministratore Delegato:** dott. Antonio Maria De Giovanni **e-mail:** degiovanni@coopmaris.it
- **Sede legale:** via Tommaseo, n. 25, 19121 La Spezia - Tel. 0187.20784 - 0187.1982002 / Fax 0187.1989399 - **e-mail:** spezia@coopmaris.it
- **Sede amministrativa:** via Peschiera, n. 9/a, 16126 Genova - Tel. 010.871178 / Fax 010.877907 **e-mail:** genova@coopmaris.it
- **Struttura residenziale di Pitelli:** via Telaro, n. 54, Pitelli (Sp) - Tel. 0187.560641 / Fax 0187.561462 - **e-mail:** comunitapitelli@coopmaris.it
- **Struttura residenziale di Isola del Cantone:** via Braghina, n. 1, Isola del Cantone (Ge) Tel. 010.9636344 / Fax 010.9630500, **e-mail:** comunitaisola@coopmaris.it
- **Struttura Riabilitativa Intermedia (SRI):** referente dott. Michele Bonotti, Tel. 0187.20784.
- **Servizi Integrati per il Reinserimento (SIR):** referente dott. Michele Bonotti, Tel. 0187.20784

- Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali al n. 41, Sezione B
- Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative A109180
- Iscrizione al Registro delle Imprese della Spezia con il n. 12920 dal 1994
- Numero di iscrizione C.C.I.A.A. della Spezia R.E.A. 88836
- Numero di iscrizione C.C.I.A.A. di Genova R.E.A. 396644
- Iscrizione nel Registro Prefettizio della Provincia della Spezia Sezione Mista n. 68, Sezione Cooperative Sociali n. 11.
- Iscritta all'Albo Autotrasportatori Conto Terzi senza limiti - Determinazione Dirigenziale n. 370 del 31.07.2008, n. 4413 Provincia della Spezia
- Iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali categoria 2 e 3 classe E
- Iscritta all'Albo Imprese di pulizia, disinfezione, derattizzazione e sanificazione n. 2, Provincia della Spezia, fasce di classificazione delle imprese di pulizia (D.M. 274/1997, art.3)
- Fascia D - Volume d'affari: € 516.456,69
- La Cooperativa applica la Normativa in materia di protezione dei dati personali: Privacy - D. Lgs. n. 196/2003
- Le Comunità Terapeutiche di Pitelli (SP) e Isola Del Cantone (GE) risultano in possesso dei requisiti previsti dalla Regione Liguria per l'Accreditamento delle strutture Sanitarie e Socio Sanitarie
- Comunità Terapeutiche di Pitelli (SP) Accreditemento Regione Liguria Delibera n. 1394 del 07.12.2006
- Comunità Terapeutiche di Isola Del Cantone (GE) Accreditemento Regione Liguria Delibera n. 288 del 22.03.2007.
- Struttura riabilitativa intermedia (SRI) della Spezia iscritta Albo Enti Ausiliari Regione Liguria decreto n. 1272 del 23.05.2007
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale ISO 9001:2000 - SINCERT - RINA
- Attestazione S.O.A. CAT. 06 1 (classe II, edilizia € 500.000,00)
- Attestazione S.O.A. CAT. OS 24 (classe II, settore verde € 500.000,00)
- **Fatturato 2003: € 1.966.732**
- **Fatturato 2004: € 2.999.381**
- **Fatturato 2005: € 2.484.951**
- **Fatturato 2006: € 2.537.343**
- **Fatturato 2007: € 2.974.131**
- **Fatturato 2008: € 4.050.410**



Ma.Ris.

COLLABORATORI E COMPAGNI DI VIAGGIO

- **LEGACOOP.**
 - Consorzio **OMNIA** (Genova): Consorzio Regionale di Cooperative Sociali di tipo B aderenti a Legacoop.
 - Consorzio **PROMO.S** (La Spezia): Consorzio di Cooperative Sociali Spezzino aderente a Legacoop.
 - Consorzio **ULISSE** (Genova): Consorzio di Cooperative Sociali di tipo B aderenti a Legacoop.
 - Consorzio **CNS** (Bologna): Consorzio Nazionale Servizi aderente a Legacoop.
 - Consorzio **CONSERCOOP**: Consorzio che ha come finalità la fornitura di servizi amministrativi.
 - Consorzio **COOPERFIDI**: Consorzio che ha come finalità la fornitura di strumenti finanziari ai propri associati.
 - Agenzia di Formazione **ISFORCOOP**: programmazione di corsi che rappresentano parte integrante di progetti teorico - pratici di inserimento lavorativo.
 - **CNCA**: il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA) è una **Federazione** a cui aderiscono circa **260 organizzazioni di tutta Italia**. È presente in tutti i settori del disagio che si occupano dell'emarginazione e della promozione di benessere sociale.
- La Cooperativa inoltre collabora con varie società di consulenza e liberi professionisti in grado di apportare valore aggiunto sia sul piano imprenditoriale che sociale.

Un sentito ringraziamento a tutti quanti