

CARTA DEI SERVIZI

AMBITO SOCIO -ASSISTENZIALE

VERSIONE 1.1

ASSOCIAZIONE ENERGIE ALTERNATIVE | 3 DICEMBRE 2020

PRIMA PARTE

1. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei servizi” è la formalizzazione di un patto che un’organizzazione erogante servizi di pubblica utilità stabilisce con i propri interlocutori, a partire dai beneficiari primari – clienti o utenti che dir si voglia – per giungere fino ad ogni persona potenzialmente interessata.

In primo luogo, si tratta quindi di un documento attraverso il quale si realizza l’assunzione formale di impegni precisi circa i requisiti e le caratteristiche specifiche di uno o più servizi: detto in altri termini, significa descrivere, per quanto possibile, a cosa va incontro il cittadino che fruisce di “quel” servizio.

La “Carta dei servizi” fissa pertanto degli indicatori di qualità e, ove possibile, degli standard rispetto ai quali ci si fa garanti nei confronti dei “clienti”.

Affinché tale garanzia non sia un semplice esercizio di autoreferenzialità, la “Carta” prevede alcuni dispositivi atti a riconoscere un ruolo attivo al cittadino e in un certo senso a “dargli voce in capitolo”: ecco quindi le procedure per presentare reclami e suggerimenti e gli spazi attraverso cui realizzare una valutazione partecipata del servizio e per rilevare la soddisfazione dei beneficiari dello stesso.

La “Carta dei servizi”, nel momento in cui risultano implementate tutte le procedure in essa previste, diventa quindi una sorta di “contratto” in cui l’asimmetria di potere tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce tende ad assottigliarsi, a tutto vantaggio del soggetto tradizionalmente più debole, il cliente/utente, ed a sostegno di una migliore qualità dell’intero sistema.

“La carta dei servizi costituisce uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguamento pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che è un efficace strumento di ascolto - partecipazione e tutela dei cittadini - utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi”¹.

2. OBIETTIVI DELLA CARTA

La carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini-utenti.

Serve per: accreditarsi, assumere i propri impegni nei confronti dell’ente accreditate, informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull’offerta dei servizi, promuovere l’ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi, tutelare i cittadini-utenti rispetto alla

qualità dei servizi, migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, valutare l'offerta nell'affidamento dei servizi socio-assistenziali.²

Si tratta in sintesi di uno strumento che, per mantenere vivo un percorso di costante miglioramento, rappresenta anche un'opportunità per valorizzare le cose positive che vengono realizzate e che affondano le loro radici in una storia significativa di ormai tanti anni: esse costituiscono un piccolo patrimonio della collettività intera che, se non viene rivisitato periodicamente, rischia di perdersi nel tempo.

3. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La carta dei servizi si riferisce per legge ai servizi pubblici. Risulta fondamentale peraltro delimitare il suo ambito di applicazione anche in base al seguente decreto:

- decreto del presidente del consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- decreto del presidente del consiglio dei ministri 21 dicembre 1995 “schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici”;
- L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- La direttiva del ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- La delibera n 32 del 20 gennaio 2016 “linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali dell'autorità nazionale anticorruzione”:

Nella stesura di questa “Carta” abbiamo ritenuto inoltre fondamentale il riferimento alle seguenti fonti normative:

- Legge 4 maggio 1983, n. 184, “Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori”;
- Legge 28 marzo 2001, n. 149 “Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n.184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché del titolo VIII del libro primo del codice civile”;
- DPGP 22 ottobre 2003, n. 31- 152/Leg. Regolamento di attuazione dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14 (“Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento”) concernente l'autorizzazione al funzionamento delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali;

-
- Deliberazione della Giunta Provinciale n. 363 del 23/02/2007, “Linee guida per il funzionamento dei servizi socio-educativi per i minori”
 - Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 “Politiche sociali nella provincia di Trento”

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi per l'erogazione dei servizi a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

- principio di eguaglianza
- principio di imparzialità
- principio di continuità
- principio di scelta
- principio di partecipazione
- principi di efficacia ed efficienza

3

5. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

Il presente documento si trova presso tutte gli uffici/servizi dell'associazione in formato cartaceo ed è reperibile in formato elettronico sul sito della stessa.

La diffusione dell'informazione dei servizi offerti dall'associazione avverrà annualmente, nel corso del mese di settembre, attraverso l'invio mediante posta elettronica.

¹ Linee Guida per la redazione della carta dei Servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali. Delib n. 1182

² Idem.

NOTA Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

1. INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE

L'Associazione di promozione sociale Energie Alternative si costituisce formalmente nel 2013 attraverso l'esperienza comune di un gruppo di giovani operatori nel mondo del privato sociale che da diversi anni lavoravano assieme attraverso collaborazioni con altre realtà. Il gruppo informale dal quale è nata l'associazione si è formato nel 2002 e prevedeva proposte e realizzazione di campeggi residenziali ed attività di animazione in Vallagarina. Il collante iniziale, ma che ancora oggi è uno dei capisaldi dell'associazione, è da individuarsi nelle scelte ecosostenibili: crediamo che per incidere sul lungo periodo ci sia bisogno di un quotidiano lavoro di educazione sia nei contesti formali sia in quelli informali.

Dal 2013 l'associazione ha promosso percorsi di responsabilizzazione rispetto alle scelte ecosostenibili, la salute e sani stili di vita, in particolare legandolo alla promozione di sane pratiche sportive. Al principio, queste attività riguardavano bambini/e e ragazzi/e fascia 6-14 anni.

L'approccio educativo orientato alla comunità ha fatto sì che l'associazione spostasse sempre di più l'attenzione dai minori alle famiglie. Questa "rete educativa" richiede un reciproco riconoscimento, basato sulla conoscenza e sulla fiducia, rendendo quindi necessario un faticoso lavoro di costruzione giornaliero.

Per poter "cambiare il mondo" non si può essere da soli ed è quindi necessario essere supportati da tutti i soggetti educanti, partendo proprio dalle famiglie.

Le attività che vengono proposte hanno quindi alcune attenzioni comuni che risultano essere trasversali a tutte le proposte dell'associazione: sostenibilità ambientale, fisica e relazionale.

Caratteristiche principali, nonché irrinunciabili, dell'agire dell'associazione sono la progettazione partecipata e il lavoro in rete, entrambe considerate come "filosofie di lavoro" che si concretizzano in metodologie pratiche di intervento.

Ulteriore elemento di attenzione è il coinvolgimento di giovani del territorio: a seconda dei progetti trovano spazi nei quali sperimentarsi sia giovani volontari anche alla prima esperienza, sia ragazzi a cui viene offerta una possibilità lavorativa a contatto con l'equipe dell'associazione. Questa risultano essere anche una buona esperienza "palestra" di cittadinanza attiva per i giovani volontari che si impegnano a favore della propria comunità. La presenza dei volontari è sempre preceduta da una formazione sugli elementi generali e specifici dell'attività in cui si troveranno ad operare.

L'associazione affianca agli obiettivi enunciati un'attenzione particolare alla promozione dello sport e del benessere collegato ad esso, promuovendo in maniera trasversale attività di utilità sociale e promozione culturale dello sport. L'associazione ha aggiunto quindi alla Promozione Sociale, la

qualifica di Sportiva Dilettantistica ed è affiliata a CONI e UISP, comitato del Trentino ed iscritta agli appositi registri.

Nel 2015 l'associazione ha conseguito, con determina PAT 51 del 5 marzo 2015 dell'Agenzia per la Famiglia, il marchio "Family in Trentino" nella categoria "Servizi per crescere assieme a supporto della vita familiare. Attività educativo-ricreative".

L'Associazione fa parte del Distretto Famiglia della destra Adige sottoscritto il 28/09/2015 e divenuto poi Distretto Famiglia della Vallagarina, come coronamento di una serie di attenzioni che l'associazione propone trasversalmente alle proprie attività e vedono nella famiglia la cellula indispensabile per una sana società.

L'associazione è iscritta al registro provinciale delle associazioni di promozione sociale della Provincia autonoma di Trento, art. 3 bis LP 13 febbraio 1992, nella sezione a) CULTURA, n. 469 del 01/04/2014.

L'associazione ha sede a Villa Lagarina (TN). La denominazione completa è Associazione Sportivo Dilettantistica di Promozione Sociale, affiancando le due specificità descritte in premessa. Nel 2020 hanno aderito all'associazione 124 soci.

L'associazione opera prevalentemente nel territorio della Comunità della Vallagarina che rispetto alla popolazione conta 39.552 famiglie (dato aggiornato al 2019 secondo ISPAT), dato che supera di gran lunga quello delle altre Comunità della Provincia Autonoma di Trento (escludendo il contesto territoriale di Trento), su un totale di 238.029.

2. ORGANI DI GOVERNO

L'Associazione ha statutariamente tre organi di governo: Assemblea dei Soci, Consiglio direttivo e il Presidente.

L'Assemblea determina le linee politiche e di indirizzo di tutta l'attività dell'Associazione ed inoltre:

- a. approva il bilancio relativamente ad ogni esercizio;
- b. elegge, previa determinazione del numero per il mandato successivo, i componenti del Consiglio Direttivo e adotta eventuale azione di revoca di tale organo o dei suoi singoli componenti;
- c. nomina e revoca, quando previsto dalla legge, i componenti dell'organo di controllo dell'Associazione;
- d. nomina e revoca, quando previsto dalla legge, il soggetto incaricato della Revisione legale

dei conti;

- e. delibera sulla responsabilità dei componenti degli organi associativi e promuove azioni di responsabilità nei loro confronti;
- f. approva gli eventuali regolamenti interni, ivi incluso il Regolamento di funzionamento dell'Assemblea che può garantire la partecipazione anche mediante mezzi di telecomunicazione purché sia possibile verificarne l'identità dell'associato;
- g. delibera l'esclusione dei soci dell'Associazione;
- h. si esprime sulle reiezioni di domande di ammissione di nuovi associati;
- i. delibera l'eventuale trasferimento della sede legale all'interno del medesimo Comune;
- j. delibera su tutto quanto viene ad essa demandato a norma di Statuto o proposto dal Consiglio Direttivo.

Il **Consiglio Direttivo** è investito dei più ampi poteri per la gestione dell'Associazione. Spetta, pertanto, fra l'altro, a titolo esemplificativo, al Consiglio:

- a) curare l'esecuzione delle deliberazioni assembleari;
- b) predisporre il bilancio;
- c) deliberare sulle domande di nuove adesioni o delegare tale funzione a uno o più dei propri membri;
- d) deliberare in merito all'esclusione per morosità e proporre i provvedimenti di radiazione degli associati;
- e) deliberare circa le azioni disciplinari nei confronti degli associati;
- f) predisporre gli eventuali regolamenti interni da sottoporre all'approvazione assembleare, incluso quello per la definizione dei criteri per i rimborsi spese ai volontari;
- g) individuare le attività diverse da svolgere in conformità agli eventuali orientamenti espressi dell'Assemblea degli associati;
- h) delegare il Presidente a stipulare gli atti ed i contratti inerenti all'attività sociale;
- i) nominare i responsabili delle commissioni di lavoro e dei settori di attività in cui si articola eventualmente la vita dell'Associazione;

-
- j) deliberare su tutti gli atti e le operazioni per la corretta amministrazione dell'Associazione che non siano spettanti all'Assemblea degli associati, ivi compresa la determinazione della quota associativa annuale e la modalità del suo versamento;
 - k) affidare, con apposita delibera, deleghe speciali ai suoi membri.

Il Consiglio Direttivo elegge al suo interno il Presidente e il Vicepresidente.

Il **Presidente**, eletto dal Consiglio Direttivo, ha il compito di presiedere lo stesso nonché l'Assemblea degli associati, stabilisce l'ordine del giorno delle riunioni del Consiglio Direttivo, le presiede e coordina l'attività dell'Associazione con criteri di iniziativa per tutte le questioni non eccedenti l'ordinaria amministrazione.

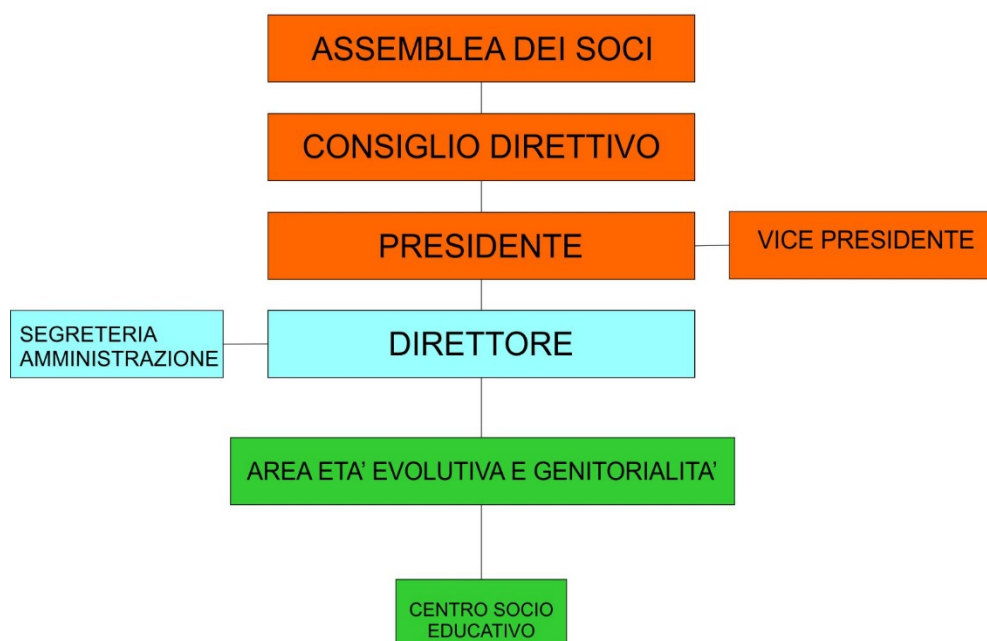
7

Al Presidente è attribuita la rappresentanza dell'Associazione di fronte a terzi ed in giudizio.

In caso di sua assenza o legittimo temporaneo impedimento le sue funzioni spettano al Vicepresidente.

Il Presidente cura l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio Direttivo e, in caso d'urgenza, ne assume i poteri chiedendo ratifica allo stesso dei provvedimenti adottati nell'adunanza immediatamente successiva.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



Completano l'organigramma le figure con compiti di direzione e gestione amministrativa:

Il Direttore: dirige l'Associazione in stretto collegamento con il Presidente e da lui dipendono tutti gli operatori. È direttamente responsabile dell'andamento dell'Associazione, della sua vita interna e dei suoi rapporti con l'esterno, con particolare riguardo agli aspetti educativi, organizzativi ed amministrativi.

Segreteria e Amministrazione: Si occupa del supporto al Direttore nella gestione amministrativa del personale, della rendicontazione finanziamenti, della contabilità e con particolare attenzione al Bilancio Sociale. Segue la gestione dei progetti di SCUP e favorisce l'utilizzo delle nuove tecnologie.

Le ulteriori figure presenti nell'Associazione per la gestione concreta delle progettualità sono il Coordinatore (uno per area), il Responsabile di Progetto/Servizio (uno per Progetto/Servizio), l'educatore (due per equipe), l'operatore sociale e l'animatore (due per equipe).

La dotazione organica del personale potrà subire variazioni in funzione delle specificità dei Progetti/Servizi che verranno attivati.

NOTA: in arancio gli organi statutari, in azzurro gli organi di direzione e gestione, in verde gli organi di attività.

3. VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

VISION: Supportare le Comunità per un futuro sostenibile e felice

MISSION: Affiancare le Famiglie nel processo di crescita dei figli e nello sviluppo di relazioni positive di Comunità, favorendo spazi di protagonismo e percorsi formativi legati alle tematiche ambientali, fisico-sportive e relazionali.

Una comunità che condivide

L'emergenza sanitaria che abbiamo vissuto ci ha costretti ad un ripensamento rispetto alla "naturale deriva" della nostra quotidianità: a ben vedere però non si assiste alla nascita di nuove problematiche ma alla messa in evidenza di 'antiche' questioni. L'obbligo di restare nelle proprie case ha permesso da un lato di contenere l'emergenza sanitaria ma allo stesso tempo ha esasperato l'individualismo della nostra vita moderna: viviamo un periodo storico in cui la ricetta per la soluzione dei problemi (sociali, lavorativi, ecc) è da ricercare in modo personale e non collettivo. La necessità di relazioni umane 'complesse' e strutturali è emersa con forza nel momento in cui siamo stati costretti ad azzerare i contatti umani o, al massimo, a digitalizzarli.

Ne emerge una realtà più complessa: esistono minoranze silenziose che non si arrendono a questa dinamica e credono che sia proprio nella relazione e nella creazione di comunità che si trovi la risposta alle grandi questioni del nostro tempo.

In questo la domanda chiave che continua a interrogarci è: come creare attività e progetti che si trasformino in opportunità per lo sviluppo locale di comunità?

Va tenuto ben presente che la crisi sanitaria non ha operato come livella sociale ma, al rovescio, ha proseguito nell'aumentare le disuguaglianze economiche e sociali. Anche nella quarantena infatti chi aveva una grande casa con giardino ha vissuto in maniera sicuramente diversa da una famiglia numerosa in una piccola casa alle prese con la difficoltà della didattica a distanza. Aggiungiamoci le diverse prospettive dovute alle condizioni di lavoro e/o reddito (pensionati rispetto a lavoratori occasionali) e di possibilità di cura. Tutto questo ci obbliga a tener presente che qualsiasi lavoro di sviluppo di comunità non può prescindere dal porsi l'obiettivo di dare voce ad una pluralità di soggetti più vasta possibile con particolare attenzione a chi 'non c'è', a chi fa più fatica ad essere incluso in percorsi di co-definizione delle priorità di sviluppo del proprio territorio.

La risposta era e rimane nella comunità e nella capacità di supportare la nascita di esperienze significative partendo da piccoli nuclei sui territori. E il primo nucleo di una comunità è la famiglia.

Supportare quindi le famiglie significa investire in comunità che sono più forti e resilienti alle intemperie della vita.

Nel tempo molti soggetti sono entrati in contatto con l'associazione e le sue attività, contaminando quelle che erano le pulsioni originarie. Siamo fortemente convinti che maggiore è la rete di comunità che si costruisce e maggiore è la capacità di resistere agli 'urti' che colpiscono alcuni aggravando i confini delle zone di fragilità.

Quello che non si è modificato è il principio guida dell'associazione: leggere assieme questo mondo e provare a incidere per restituirlo un po' migliore.

10

La cultura dei diritti, dell'ambiente e della solidarietà.

I diritti nella propria interezza sono alla base del nostro agire. Crediamo che solo in una società con più diritti per tutti si possano trovare giustizia ed equità.

Al tema iniziale delle scelte ecosostenibili negli ultimi anni abbiamo aggiunto, con sempre maggior forza, il tema della migrazione e dell'accoglienza, che ne è diretta conseguenza. Le attività con i bambini hanno sempre un'attenzione particolare a queste tematiche, convinti che 'seminare' in questi tempi sia l'investimento che produrrà frutti di cambiamento.

Il lavoro

Il tema del lavoro e la riflessione sulla condizione giovanile, oltre che a 'toccarci' direttamente, è sempre presente nel nostro lavoro con i giovani del territorio, convinti che sia necessario eliminare le fiction e portare il ragionamento sul terreno della realtà affrontando le criticità che questo comporta. L'associazione si propone di riflettere e far riflettere sulla condizione giovanile, in particolare per quanto riguarda l'ampliarsi della disuguaglianza nelle opportunità degli stessi giovani.

Particolare attenzione va posta inoltre alla tematica conciliazione famiglia-lavoro. Il tema risulta molto complesso poiché le politiche di conciliazione *"... interessano gli uomini, le donne e le organizzazioni, toccano la sfera privata, ma anche quella pubblica, politica e sociale e hanno un impatto evidente sul riequilibrio dei carichi di cura all'interno della coppia, sull'organizzazione del lavoro e dei tempi delle città nonché sul coordinamento dei servizi di interesse pubblico.¹"*

Inoltre, come ben presentato nel documento *"Conciliazione Famiglia e Lavoro": "La relazione famiglia-lavoro, secondo un'ottica di sussidiarietà, può infatti assumere il carattere di bene in sé, generato attraverso un framework relazionale, in cui hanno spazio e cittadinanza le politiche sociali per la famiglia, le politiche del lavoro, le politiche di gender e fiscali.²"*

L'associazione sviluppa il tema in due direttrici: da un lato propone attività al fine di fornire maggior aiuto e supporto alle famiglie nell'organizzazione quotidiana (es. proposta di anticipi e posticipi,

possibilità di richiesta trasporti, ecc) anche attraverso l'utilizzo di quote che facilitino la sostenibilità nei bilanci familiari, dall'altro proponendo elementi di riflessione sia ai bambini sia, di riflesso, alle famiglie sull'educazione alla parità di genere. Questo implica un lavoro interno organizzativo e contenutistico che coinvolge tutte le risorse dell'Associazione che porta ad una ricaduta ampia sulla comunità.

¹ Dipartimento per le Politiche della Famiglia, Governo Italiano www.politichefamiglia.it

² Conciliazione Famiglia e Lavoro, Osservatorio Nazionale sulla famiglia a cura di Sara Mazzucchelli

La pratica sportiva

La metodologia di lavoro che abbiamo adottato, e che si ritrova in modalità trasversale in tutte le nostre attività, è attraverso lo sport. Di fatto la pratica sportiva è il mezzo con cui incidere sulla salute, sulla qualità della vita, sull'educazione e sulla socialità, sia individuale sia delle nostre comunità.

Perché parlare e praticare sport significa in primo luogo diffondere stili di vita sani in comunità sempre più inattive. Il concetto di sport è legato al concetto di squadra, di collaborazione per il perseguimento di obiettivi comuni, in opposizione all'individualismo crescente.

Il rispetto, l'educazione all'impegno, alla vittoria e alla sconfitta sono solo alcuni degli importanti insegnamenti che molti di noi hanno appreso più sbucciandosi le ginocchia sui campetti che studiando sui banchi di scuola.

Lo sport ha anche il vantaggio che spesso la comunicazione non verbale è prevalente e permette di costruire relazioni con chiunque. Rilancia la necessità di 'capirsi' ma su basi diverse da quelle a cui siamo abituati.

La pratica sportiva inoltre ci mette a contatto con i nostri limiti e ci insegna a misurarci con essi. Parallelamente lo fa con quelli dei nostri compagni di squadra e ci fa capire come solo attraverso un lavoro collettivo lo sforzo di ciascuno venga valorizzato.

4. Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora:

Nel costruire la progettualità i primi protagonisti e stakeholder sono proprio i destinatari di quel servizio stesso, ossia bambini/e-ragazzi/e-giovani adulti/e e/o genitori e le loro reti familiari. Individuiamo tra gli stakeholder esterni e istituzionali gli enti locali sociali, sanitari e formativi (Servizi Sociali territoriali, Provincia Autonoma, Azienda provinciale per i Servizi Sanitari, Istituzioni formative formali ed informali). Concorrono al fine educativo sinergie e collaborazioni con la comunità allargata territoriale: tirocinanti e volontari, donatori, altre comunità e organizzazioni del privato sociale, realtà profit e no profit.

5. Rapporti con i cittadini-utenti

In riferimento alla tutela del cittadino-utente ed i suoi familiari si intende promuovere la diretta partecipazione attraverso i seguenti strumenti:

- 1) realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza.
- 2) la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti. Il Personale ed in primo luogo il Direttore sono aperti e disponibili a ricevere reclami, segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio offerto. Segnalazioni e suggerimenti possono essere avanzate verbalmente al Direttore o, per chi preferisce utilizzare un canale di comunicazione meno diretto, compilando il modulo "Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti".
- 3) modalità di risoluzione delle controversie: il Direttore raccoglie le segnalazioni e convoca la persona per un confronto rispetto alla problematica a lui sottoposta.

6. Validità della carta dei servizi

La presente carta dei Servizi ha validità triennale, salve integrazioni legate all'attivazione di nuovi interventi o servizi entro l'arco di tempo della sua validità. Le eventuali integrazioni avranno la forma di allegato, la stessa intestazione del documento principale e ne proseguiranno la numerazione delle pagine.

Il soggetto individuato come referente del monitoraggio è il Coordinatore Pedagogico.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il centro socio educativo territoriale si configura come un servizio semiresidenziale diurno di supporto alle famiglie, rivolto sia ai bambini/e che agli adolescenti.

Prevede due direzioni di intervento: lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore e la proposta di attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Si prevede inoltre un lavoro di supporto alla genitorialità con specifiche attività di informazione e formazione dei genitori in particolare sui temi della sessualità, delle nuove tecnologie, delle difficoltà nella relazione con figli adolescenti e per la parità di genere.

L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti, con l'obiettivo inoltre di facilitare la partecipazione ad attività e servizi del territorio delle famiglie e dei minori.

2. A QUALE BISOGNO RISPONDE?

Il centro socio- educativo territoriale mette al centro le esigenze dei minori: un luogo educativo di crescita nel quale si promuove tra i ragazzi/e la partecipazione e il confronto e in cui la relazione educativa è lo strumento d'intervento privilegiato e prevede lo sviluppo di interventi di sostegno e di accompagnamento e/o attività di animazione.

Il progetto intende favorire, inoltre, la partecipazione attiva di ogni singola famiglia rendendola protagonista del percorso di crescita del/la proprio/a figlio/a supportandone il ruolo genitoriale.

Il bambino/a ragazzo/a non è considerato come semplice fruitore dell'intervento, ma ne è protagonista: l'azione educativa si sviluppa infatti a partire dall'analisi delle sue risorse personali, delle sue attitudini e disponibilità, delle sue potenzialità che vengono chiamate in gioco tanto nella fase di progettazione condivisa quanto in quella di attuazione.

Le famiglie sono viste inoltre come soggetto attivo anche per la co-costruzione di percorsi di sostegno alla genitorialità che vengono proposti dal centro stesso e sono rivolti alla totalità delle famiglie del territorio.

3. A CHI SI RIVOLGE? (DESTINATARI)

Minori di età compresa, di norma, tra 6 e 17 anni, che accedono su libera iniziativa o segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

Gli spazi e le attività sono organizzati per fasce di d'età omogenee (indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni).

4. QUALI ATTIVITÀ PROPONE?

14

Il Centro diurno attiva interventi diversificati di tipo educativo, aggregativo, socializzante e formativo per garantire il diritto all'educazione, ad uno sviluppo armonico dell'identità personale e sociale, nonché la possibilità di una partecipazione attiva alla vita sociale e culturale. In particolare si stimolerà la partecipazione, anche attraverso la scelta tra proposte multiple, nei campi:

- esperienze di socialità attraverso attività ludiche e sportive, escursioni, gite, etc che comportano l'uso del corpo e del movimento;
- esperienze di socialità attraverso eventi culturali offerti dall'associazione o dal territorio;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, teatro, musica, etc.)
- laboratori di manualità per stimolare l'espressività del proprio sé (lavorazione della carta, cucito, giardinaggio, cucina, etc.
- attività di utilizzo consapevole dei mezzi di comunicazione (social network, cellulare, giornale) attraverso laboratori mirati;
- attività di cineforum;
- possibilità di attivare progetti di volontariato estivo in collaborazione con altre realtà associazionistiche del territorio per favorire la sensibilizzazione verso la cittadinanza attiva;
- supporto nel percorso scolastico: accompagnamento nei compiti;
- incontri individuali e/o di gruppo per favorire la riflessione, la comunicazione e la condivisione di pensieri, emozioni e progetti personali;
- partecipazione attiva alla cura del Centro attraverso il riordino degli spazi e dei materiali dopo le attività.

Le attività saranno differenziate a seconda dell'età. Per i ragazzi dai 14 anni ai 18 anni, pur restando valido quanto presentato, si prediligerà un approccio più legato ad esperienze gruppali e legate alle passioni tipiche dall'età adolescenziale: sport, musica, nuove tecnologie e il crescente ambito legato alla comunicazione.

Attraverso questi temi si proporranno attività con l'intenzione di incentivare una maggior responsabilità, con almeno una iniziativa all'anno, rispetto a tematiche quali: gestione delle

attività di vita quotidiana, legalità, sani stili di vita (anche relazionali, si pensi al rapporto con i genitori) e cittadinanza attiva.

Verranno proposti spazi di aiuto-compiti in modalità gruppale o individuale se previsto del PEI.

Nel caso infatti di accesso tramite invio del Servizio sociale territoriale, il centro propone interventi educativi individualizzati progettati e verificati trimestralmente attraverso il PEI, condivisi con i genitori del minore con il servizio sociale e i soggetti coinvolti nella rete di sostegno, al fine di sostenere il minore nel suo percorso evolutivo, sostenendone la crescita e lo sviluppo dell'identità, promuovendone l'immagine di sé, le autonomie e le capacità espressive, sostenendo il bambino/a-adolescente nell'impegno scolastico. Persegue inoltre la finalità di promuovere una positiva relazione con i coetanei, promuovere la partecipazione e l'integrazione nelle attività extrascolastiche e del tempo libero presenti nell'ambiente di vita del bambino/a-adolescente stimolandone le competenze sociali e favorendone l'inserimento nella realtà di appartenenza.

15

5. FIGURE PROFESSIONALI

L'equipe educativa è composta secondo le indicazioni normative e supportata del coordinatore pedagogico per le attività di progettazione e verifica. Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli educatori e degli operatori sociali.

Sulla base dei bisogni del territorio possono essere attivati percorsi tematici (es. supporto al metodo di studio) che richiedono la presenza di figure professionali con competenze specifiche.

L'equipe può essere affiancata da tirocinanti e/o giovani di servizio civile.

6. DOVE SI TROVA?

Lo spazio viene assegnato dall'ente pubblico di riferimento.

7. COME VI SI ACCEDE?

L'accesso al Centro avviene su libera iniziativa o su segnalazione del servizio sociale. In ogni caso l'accesso avviene nel rispetto dei principi di equità ed imparzialità

8. QUANTO DURA L'INTERVENTO?

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

9. GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il Centro è aperto nel periodo scolastico con un orario pomeridiano, in modo da poter garantire l'attività nel post-scuola, dal lunedì al venerdì. Per particolari attività è prevista apertura anche nella giornata di sabato, sia al mattino che nel pomeriggio.

Nel periodo estivo il Centro è aperto dal lunedì al venerdì con orario 9.00 - 17.00 circa.

Per le attività di supporto alla genitorialità il Centro può essere aperto in orario mattutino o serale durante la settimana.

Questi aspetti, come altri dettagli organizzativi, variano in funzione delle specificità territoriali all'interno del quale il Centro trova sede e rispettano altri eventuali parametri dettati dall'ente pubblico di riferimento.

È previsto che le figure professionali a contatto diretto con l'utenza siano presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei minori e con le attività svolte. È prevista la presenza di norma di un educatore/operatore sociale, ogni cinque minori inviati dai servizi sociali; per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di almeno un operatore, individuato tra gli educatori, gli operatori sociali e gli animatori, ogni dieci.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza

10. DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD GARANTITO	MIGLIORAMENTO
almeno l'80 per cento del personale assunto con mansioni che comportano il contatto diretto ed abituale con gli utenti è in possesso dei titoli di studio e/o delle abilitazioni e/o dell'iscrizione ad ordini e collegi o analoghi elenchi pubblici e/o degli eventuali tirocini o dell'eventuale superamento	Percentuale personale assunto con titolo di studio previsto in criterio	80%	

<p>dell'esame di Stato, necessari per l'esercizio della professione, secondo quanto previsto dal vigente ordinamento delle professioni, coerentemente con l'attività da svolgere;</p> <p>(Req. Gen. Aut. N 7)</p>			
<p>per la restante misura del personale assunto con mansioni che comportano il contatto diretto ed abituale con gli utenti, è comunque richiesto il possesso di un titolo di studio non inferiore al diploma di maturità della scuola secondaria di secondo grado o al diploma di formazione professionale.</p> <p>(Req. Gen. Aut. N 7)</p>	<p>Percentuale personale assunto con titolo di studio previsto in criterio</p>	<p>20%</p>	
<p>Predisposizione di un piano della formazione, da verificare e da aggiornare ogni tre anni,</p> <p>(Req. Gen. Aut. N 11)</p>	<p>Presenza del piano di formazione</p> <p>Frequenza di aggiornamento</p>	<p>SI</p> <p>Ogni tre anni</p>	<p>SI</p> <p>Parte generale Triennale,</p> <p>Parte specifica Annuale</p>
<p>Inclusione nel piano della formazione di almeno 1 iniziativa specifica all'anno a favore del personale a contatto con gli utenti, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali.</p> <p>(Req. Spec. Aut. N 1)</p>	<p>Numero iniziative specifiche</p>	<p>1 all'anno</p>	<p>2 all'anno</p>
<p>Inclusione nella guida informativa sui servizi di interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti agli utenti.</p> <p>(Req. Spec. Aut. N 2)</p>	<p>Numero interventi specifici</p>	<p>4 all'anno</p>	<p>8 all'anno</p>
<p>Inclusione nella guida informativa sui servizi di attività volte a sviluppare il senso civico, o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie.</p> <p>(Req. Spec. Aut. N 3)</p>	<p>Numero attività specifiche</p>	<p>2 all'anno</p>	<p>6 all'anno</p>
<p>Inclusione nella guida informativa sui servizi, per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento di 1</p>	<p>Numero iniziative specifiche</p>	<p>1 all'anno</p>	<p>2 all'anno</p>

<p>iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.</p> <p>(Req. Spec. Aut. N 4)</p>			
<p>Previsione, nel piano della formazione, di almeno 20 ore di formazione a favore dei volontari, per ciascun triennio, comprensiva della formazione obbligatoria prevista dalla normativa vigente, delle quali 10 ore rivolte congiuntamente ai lavoratori e ai volontari (2) entrambi a contatto diretto ed abituale con l'utenza, al fine di favorire e sostenere pratiche di integrazione operativa.</p> <p>(Req. Gen. Acc. N 7)</p>	<p>Ore formazione volontari</p> <p>Ore formazione congiunte lavoratori/volontari</p>	<p>20 ore triennali</p> <p>10 ore triennali</p>	<p>15 ore triennali</p>
<p>Progettazione di un'iniziativa di promozione e sostegno del <i>welfare di quartiere/comunità</i>, allo scopo di sviluppare la risposta territoriale ai bisogni dei cittadini-utenti e/o favorire l'inclusione e la coesione sociale <i>oppure</i></p> <p>(Req. Gen. Aut. N 20)</p>	<p>Numero iniziative specifiche</p>	<p>1 all'anno</p>	<p>2 all'anno</p>
<p>Adesione ad un "Distretto famiglia" contemplato dalla Legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 "<i>Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità</i>";</p> <p>(Req. Gen. Aut. N 20)</p>	<p>Adesione ad un Distretto Famiglia</p>	<p>SI</p>	<p>Mantenimento adesione</p>
<p>Progettazione di un'iniziativa di sensibilizzazione della cittadinanza alla collaborazione in progetti di utilità sociale anche inter-generazionali (<i>cittadinanza attiva</i>);</p> <p>(Req. Gen. Aut. N 20)</p>	<p>Numero iniziative specifiche</p>	<p>1 all'anno</p>	<p>2 all'anno</p>
<p>Progettazione di un'iniziativa di responsabilizzazione dei cittadini-utenti, beneficiari di sostegni economici e/o di interventi assistenziali, in azioni e/o progetti di utilità sociale anche nei confronti di altri utenti, secondo i principi di reciprocità o di condizionalità.</p> <p>(Req. Gen. Aut. N 20)</p>	<p>Numero iniziative specifiche</p>	<p>1 all'anno</p>	<p>2 all'anno</p>
<p>Inclusione nella carta dei servizi di attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali.</p>	<p>Numero iniziative specifiche</p>	<p>1 all'anno</p>	<p>2 all'anno</p>

(Req. Spec. Acc. N 2)			
Inclusione nella carta dei servizi di attività educative individualizzate rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo. (Req. Spec. Acc. N 3)	Numero attività specifiche	1 all'anno	2 all'anno
Inclusione nella carta dei servizi di attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggioenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato. (Req. Spec. Acc. N 4)	Numero attività specifiche	1 all'anno	2 all'anno
Inclusione nella carta dei servizi di interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata. (Req. Spec. Acc. N 5)	Numero interventi specifiche	1 all'anno	2 all'anno
Inclusione nella carta dei servizi di almeno 3 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive, o artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi. (Req. Spec. Acc. N 6)	Numero attività specifiche	3 all'anno	5 all'anno
Inclusione nella carta dei servizi di almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva. (Req. Spec. Acc. N 7)	Numero iniziative specifiche	1 all'anno	4 all'anno
Inclusione nella carta dei servizi di almeno un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti. (Req. Spec. Acc. N 8)	Numero iniziative specifiche	1 all'anno	2 all'anno