

CARTA DEI SERVIZI

Centro Servizi per la Famiglia di San Nicola con attività decentrate su Murat e Madonnella

PREMESSA

1 Cos'è e perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi esplicita le caratteristiche delle attività, gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati, gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del cittadino.

La Carta dei Servizi del "Centro Servizi per la Famiglia" di San Nicola Murat e Madonnella in conformità all'art. 3 della Costituzione Italiana, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e dell'art. 58 della legge regionale n. 19/06 della Regione Puglia, e secondo le caratteristiche indicate dall'art. 93 e dall'art. 103 del regolamento regionale n. 4 del 18.01.2007, descrive le modalità di erogazione del servizio allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra il Centro Servizi per la Famiglia, quale servizio comunale e i propri utenti – ovvero le famiglie e gli adulti residenti nell'ambito del I Municipio di Bari (Quartieri San Nicola – Murat - Madonnella).

Nella Carta dei Servizi si definiscono e rendono noti agli utenti:

- i "principi fondamentali" ai quali ci si ispira nell'attività;
- le modalità che regolano l'offerta del servizio (spazi, orari, accesso, personale);
- le tipologie delle prestazioni rivolte agli utenti;
- gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi, ai quali dovranno tendere le attività;
- le procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi.

La Carta dei Servizi è a disposizione di chiunque la richieda e può essere ritirata presso la sede del Centro Servizi per la Famiglia, l'Ufficio Servizi Sociali del I Municipio e presso l'Assessorato al Welfare, Piazza Chiurlia 27.

2 I principi fondamentali ed obiettivi del servizio "Centro Servizi per le Famiglie"

Il Centro Servizi per la Famiglia, persegue, come finalità principale, la creazione di una struttura di intervento sociale integrata e partecipata e organizzata per essere in grado di offrire e sperimentare, nella maniera più flessibile e differenziata, forme di sostegno ai compiti di cura e agli impegni educativi che ogni giorno caratterizzano la vita delle famiglie.

Nel Centro Servizi per la Famiglia non sono, infatti, previsti interventi di tipo terapeutico che attengono ad altri enti e strutture presenti nel territorio, ma vengono invece offerte e ricercate insieme all'utenza le soluzioni più adeguate ad esigenze concrete, a seconda delle situazioni di disagio e/o di difficoltà singole e collettive.

I principi fondamentali sono:

- **uguaglianza** di diritti di accesso e di doveri di buona fruizione per gli utenti senza discriminazione dovuta a motivi di razza, lingua, religione, etnia, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche
- **imparzialità**: i comportamenti nei confronti dei fruitori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- **partecipazione e trasparenza**: il servizio in oggetto informa la sua azione favorendo la partecipazione dell'utenza mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con gli uffici del servizio sociale, il consultorio, le scuole, le parrocchie, il volontariato associativo e il terzo settore
- **accoglienza ed integrazione**: con particolare riferimento alle situazioni di disagio e difficoltà dipendenti da condizioni fisiche e socio-culturali e con attenzione particolare alle fasi di ingresso e primo contatto con il servizio



- **efficienza ed efficacia:** il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione degli utenti e la valorizzazione professionale degli operatori, anche adottando criteri di flessibilità e di innovazione
- **continuità e diritto di scelta:** il servizio si pone come punto di riferimento stabile e continuativo per le famiglie, operando nella direzione di un aumento delle opportunità del territorio e della diversificazione delle offerte socio-educative in esso presenti

Gli obiettivi principali del suddetto servizio sono:

- garantire un sistema di coordinamento e di interconnessioni tra agenzie sociali, educative e socio sanitarie pubbliche e private e cittadinanza, svolgendo una funzione di mediazione;
- offrire un servizio di segretariato sociale e informativo sulle risorse socio educative e sanitarie del territorio, al fine di consentire percorsi integrati di promozione della persona e della famiglia nel suo insieme;
- innescare e sostenere processi di partecipazione alla vita della Comunità, promuovendo percorsi di cittadinanza attiva, educazione alla legalità, orientamento lavorativo, ascolto e valorizzazione delle differenze, che favoriscano lo sviluppo della coesione sociale e il senso della Comunità;
- favorire percorsi di integrazione tra famiglie a rischio di emarginazione e c. d. "normali", promuovendo la cultura della solidarietà e del servizio;
- prevenire e contrastare forme di dispersione scolastica, disagio, disadattamento e comportamenti devianti, attraverso un continuo lavoro di sensibilizzazione e accompagnamento alla famiglia, alla scuola, ai minori e prevedendo interventi personalizzati;
- promuovere percorsi di integrazione sociale e scolastica per minori devianti e minori stranieri e favorire processi di crescita educativa e sociale equilibrata;
- ascoltare, accogliere e sostenere le esperienze adolescenziali e i bisogni dei minori, anche immigrati, in ambito relazionale, scolastico, lavorativo, educativo, promuovendo una cultura dell'accoglienza e della solidarietà attraverso una pluralità di interventi di tipo educativo, sociale, culturale, ludico, sportivo;
- ascoltare, accogliere e sostenere le esperienze di genitorialità e i bisogni delle famiglie, dei singoli adulti, delle giovani coppie, anche straniere, in ambito relazionale, organizzativo, educativo, promuovendo una cultura dell'accoglienza e della solidarietà e attivando "reti sociali solidali" ed esperienze di mutuo aiuto e valorizzazione delle differenze;
- promuovere percorsi informativi, di sostegno, di socializzazione e formazione sull'identità genitoriale, con particolare attenzione alle giovani primipare in particolari situazioni di forte disagio sociale e psicologico;
- favorire il miglioramento delle relazioni e la gestione di situazioni conflittuali familiari e di coppia attraverso la previsione di spazi neutri, consulenza di coppia e tra genitori e figli;
- consolidare forme di progettazione integrata su specifici casi con le diverse agenzie territoriali e cittadine.

Il Centro Servizi per la Famiglia di San Nicola, Murat, Madonnella perseguirà i seguenti **obiettivi delle attività pilota:**

- attivare interventi mirati a contrastare le povertà educative e socio economiche, capaci di avviare modelli estendibili all'intero contesto cittadino;
- realizzare progetti di animazione di piazza e comunicazione sociale che favoriscano esperienze di cittadinanza attiva a partire dalle aree particolarmente disagiate;
- attivare interventi di coordinamento e comunicazione integrata della rete welfare in occasione di eventi cittadini e manifestazioni.

1. PARTE PRIMA : Strumenti per l'erogazione del servizio

1.1. Sede

Il Centro Servizi per la Famiglia ha sede a Bari in Strada del Carmine, 11.

Tel. 080 - 5289075 Fax. 080 - 8765610

E-Mail : csf.sannicola@progettocitta.org



1.2. Orario di apertura al pubblico:

- lunedì: 9,00-12,00 15,00-19,00
- martedì: 9,00-13,00 15,00-19,00
- mercoledì: 9,00-12,00 15,00-19,00
- giovedì: 9,00-12,00 15,00-19,00
- venerdì: 9,00-12,00 15,00-19,00
- sabato: 9,00-12,00 con cadenza quindicinale
- sabato: 16,00-19,00

Ore settimanali di apertura al pubblico: 40 ore

Nella settimana con apertura il sabato mattina 43

1.3 Accesso alle prestazioni e costi

Al Centro Servizi per la Famiglia si accede rivolgendosi direttamente, anche telefonando o inviando una mail al servizio, o attraverso la segnalazione dei Servizi Sociali, del Consultorio, di altri progetti e servizi del Comune di Bari.

Il servizio non prevede il pagamento di alcun onere da parte dell'utenza.

1.4. Personale

Il servizio è gestito per conto del Comune di Bari dalla Cooperativa Sociale "Progetto Città" che si avvale di proprio personale qualificato dipendente e di collaborazioni esterne.

Gli operatori impiegati nei servizi del Centro sono:

- n. 1 coordinatore
- n. 1 assistente sociale
- n. 1 educatore professionale
- n. 3 consulenti psicologi
- n. 1 consulente legale
- n. 2 consulenti pedagogisti
- n. 6 educatori
- vari esperti di laboratorio
- n. 1 impiegati con responsabilità amministrative
- n. 1 ausiliario
- n. 1 mediatore linguistico

Gli operatori, in possesso dei titoli di studio e professionali relativi alla loro mansione e figura professionale, non devono essere in attesa di giudizio definitivo, né essere stati condannati per reati che comprendano abusi, molestie o violenze verso minori.

Gli operatori possono essere affiancati da personale volontario del Servizio Civile Nazionale e da tirocinanti.

Durante l'apertura del servizio gli operatori devono esibire un tesserino che li renda riconoscibili e ne permettano l'identificazione del nome e del ruolo da parte del pubblico.

Nel rapporto con gli utenti gli operatori assicurano un comportamento corretto e rispettoso, disposto all'ascolto e non lesivo della dignità del cittadino.

2. PARTE SECONDA: servizi erogati

2.1. Tipologia delle prestazioni

Per realizzare i suoi obiettivi, il Centro Servizi per la Famiglia offre le seguenti prestazioni:



- **Sportello di orientamento e ascolto:** ha l'obiettivo di accogliere, ascoltare, verificare i bisogni dell'utenza e produrre azioni atte alla risoluzione delle problematiche che possono presentarsi. L'attività è svolta in sinergia con lo sportello del servizio di **Segretariato Sociale**.
- **Sportello di sostegno, accompagnamento e orientamento per genitori e adulti:** offre ai genitori e ai singoli adulti uno spazio di ascolto per affrontare situazioni di disagio o problematicità di tipo psicosociale, lavorativo, educativo e relazionale.
- **Sportello disabilità per genitori e adulti:** si propone di informare, orientare e supportare minori o adulti in situazione di disabilità.
- **Sportello di ascolto familiare su tematiche specifiche:** è uno spazio di ascolto e orientamento rivolto a nuclei familiari o a singoli adulti su argomenti specifici: dipendenze non da sostanze, nuove tipologie di famiglia, gestione familiare delle problematiche adolescenziali, gestione familiare dell'approccio alla sessualità dei figli.
- **Consulenza psicologica:** è rivolta a singoli adulti, minori e nuclei familiari che si trovano in momentanee situazioni di disagio e fragilità emotiva, relazionale, lavorativa, scolastica.
- **Consulenza pedagogica:** si rivolge a genitori che si trovano in situazioni di dubbio o problematicità circa la relazione educativa con i propri figli.
- **Consulenza sociale:** intende affrontare problematiche relative all'integrazione sociale, lavorativa e scolastica.
- **Counseling di coppia:** mira a ricostruire nelle coppie in situazione di disagio o difficoltà relazionale un rapporto fondato sull'ascolto e la condivisione e a riattivare la capacità di ascolto e sostegno reciproco.
- **Mediazione familiare:** è un'attività rivolta alle coppie con figli che hanno deciso di intraprendere il percorso della separazione legale e del divorzio.
- **Spazio neutro:** viene attivato per le coppie con figli minori separate o divorziate, per promuovere e garantire il diritto dei bambini a mantenere il rapporto con entrambi i genitori e favorire la relazione tra minore e genitore non affidatario.
- **Attività di orientamento scolastico:** si propone di orientare, sostenere o riconnettere al sistema formativo minori e adulti del territorio.
- **Gruppi di mutuo aiuto:** si propongono di mettere in contatto persone che condividono la stessa problematica, rompendo l'isolamento e facilitando lo scambio vicendevole di vissuti ed esperienze.
- **Percorsi formativi sulla genitorialità/Scuola Genitori:** sono realizzati attraverso l'organizzazione di incontri informativi di tipo teorico laboratoriale e seminari con esperti rivolti a genitori.
- **Sportello Mamma e Accompagnamento alla Maternità:** è un'azione di accompagnamento all'evento della maternità.
- **Spazio di Socializzazione Adulti:** promuove la partecipazione dei singoli adulti e delle famiglie e offre occasioni di socialità, condivisione e scambio solidale.
- **Spazio Anziani:** mira alla promozione della partecipazione attiva al servizio degli over 65, fornendo occasioni di ritrovo, accoglienza, aggregazione e scambio solidale.



- **Spazi Intergenerazionali:** sono finalizzati a mettere in circolo competenze, esperienze e relazioni tra utenti di tutte le età, attraverso percorsi ludico-laboratoriali e di socializzazione.
- **Percorsi di Reinserimento Sociale per genitori e adulti segnalati dal Ministero di Giustizia:** sono finalizzati a promuovere un processo di modificazione dei comportamenti e degli atteggiamenti personali di persone entrate nel circuito penale.
- **Attività realizzate in autogestione dagli stessi cittadini destinatari del servizio in favore della comunità:** hanno la finalità di promuovere e sostenere il senso di autoefficacia degli utenti e la loro capacità di costruire connessioni e relazioni con persone e realtà cittadine.
- **Sportello Adolescenza:** è uno spazio di ascolto e orientamento per ragazzi dai 13 ai 18 anni.
- **Attività ludico-ricreative, sportive, socio-culturali; Spazi di aggregazione, feste ed eventi per minori:** sono finalizzate a favorire la partecipazione alla vita della comunità, migliorare le relazioni con i pari e gli adulti e produrre processi di self empowerment.
- **Attivazione di progetti in collaborazione con il Ministero della Giustizia per il sostegno e recupero del minore entrato nel circuito penale:** mira alla promozione dell'integrazione sociale per minori a rischio di marginalità.
- **Orientamento e Sostegno Didattico: Tutoring minori e minori disabili; Attività di Accompagnamento educativo con eventuali azioni di sostegno scolastico; Accompagnamento ad eventi organizzati sul territorio:** ha la finalità di migliorare le potenzialità dei ragazzi che presentano forme di disagio nell'ambito della socializzazione e dell'apprendimento scolastico.
- **Educazione alla legalità:** ha per oggetto la natura e la funzione delle regole nella vita sociale, i valori della democrazia, l'esercizio dei diritti di cittadinanza.
- **Gruppi di Parola tra pari:** è un'azione rivolta a gruppi di preadolescenti e adolescenti guidato da adulti attraverso un approccio in grado di promuovere l'ascolto tra i ragazzi partecipanti.
- **Integrazione di minoranze linguistiche:** è un'azione che si propone di incoraggiare e sostenere l'integrazione dei minori stranieri e le loro famiglie.
- **Interventi di sensibilizzazione e prevenzione:** è un'azione che mira ad analizzare comportamenti disfunzionali e a promuovere modelli di comportamento positivi ed efficaci, assumendo carattere preventivo rispetto a rischi di comportamenti a rischio.
- **Consulenza legale:** supporto legale
- **Consulenza psicologica per minori:** sportello psicologico rivolto a minori

Attività Pilota:

- **Social Network la rete della solidarietà:** è un'azione che prevede un supporto solidale nei confronti di famiglie che versano in condizioni di disagio e difficoltà economica.
- **Animazione sul territorio:** è un'azione che prevede interventi di animazione nelle piazze del territorio cittadino rivolte ad adulti, minori e famiglie valorizzandone lo spazio fisico e relazionale di incontro e socialità, sostenendo il senso della comunità.
- **Spazi interculturali:** è un'azione legata a favorire lo scambio di conoscenze, saperi e competenze provenienti da culture ed etnie presenti sul territorio cittadino.



• **2.2. Modalità di informazione all'utenza**

Il servizio fornisce alla cittadinanza opportuna informazione relativamente ad ogni attività pubblica programmata, tramite materiale di promozione opportunamente prodotto, in cui sia riportato il logo e l'indicazione dell'Assessorato al Welfare del Comune di Bari.

2.3. Privacy

Ogni richiesta da parte dell'utenza al Centro Servizi per la Famiglia e relativo intervento in risposta ad essa è trattata dal personale addetto nel rispetto della privacy personale, secondo le normative vigenti (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche). I dati acquisiti e ogni documentazione relativa, sono messi a disposizione solo dall'equipe degli operatori, i quali sono tenuti a garantire il segreto professionale e a utilizzarli solo nelle opportune sedi istituzionali.

3. PARTE TERZA : Standard di qualità e valutazione del servizio

3.1. Fattori, indicatori, standard

Sulla base dei principi generali e delle caratteristiche del servizio, si indicano i fattori di qualità più importanti e si individuando altresì gli standard concreti che il servizio si impegna a rispettare nei confronti dei cittadini.

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
	Riduzione del disagio per famiglie e singoli adulti	➤ 30%
	Strumenti di monitoraggio orientati al conseguimento degli obiettivi e della soddisfazione dell'utenza	Schede contatto, verbale reclami/proposte, registro presenze utenti, piani individualizzati di assistenza, schede di gradimento, diari colloqui
	Adozione del lavoro di gruppo e scambio di buone prassi	redazione diario di bordo giornaliero, incontri di programmazione settimanali da parte dell'equipe, incontri di rete con il territorio
	Programmazione attività e impiego operatori	definizione mensile del calendario con indicazione degli operatori impegnati
Professionalità degli operatori	Riconoscibilità degli operatori mediante dotazione di cartellini	si
	Titoli di studio e curricula specifici inerenti le figure professionali e i ruoli richiesti dal servizio	si
	Livello di soddisfazione sulla capacità di relazione degli operatori	almeno il 95% dei fruitori esprime una valutazione sufficiente

	Reclami	< 1% dei fruitori
	Livello di soddisfazione dei fruitori sulla correttezza dei comportamenti degli operatori	almeno il 95% dei fruitori esprime una valutazione sufficiente
Informazione e documentazione	Diffusione della carta dei servizi	si
	Media di volantini distribuiti per iniziativa	≥ 50
	Tempi di risposta alle richieste di informazione sul servizio	≤ 1 giorno
	Documentazione attività	Report periodico, report conclusivo
Gradimento del servizio da parte di utenti	Livello di soddisfazione degli utenti	almeno il 75% esprime una valutazione sufficiente attraverso schede di gradimento attività
	numero di reclami pervenuti	max 1% sul numero di utenti
	tempo di attesa per la risposta alla ricezione di un reclamo	≤ 5 giorni
	modulistica per suggerimenti e reclami	sì

3.2. Valutazione

Il sistema di monitoraggio e valutazione del Servizio è definito attraverso l'analisi periodica dei dati e delle informazioni, allo scopo di interpretare gli effetti del progetto, in relazione all'utenza, al fine di migliorare l'**efficienza** delle azioni intraprese e quella dei risultati, allo scopo di verificare il rapporto tra questi e gli obiettivi previsti, in base a criteri, indicatori e parametri individuati, onde migliorare l'**efficacia** delle scelte strategiche ed il raggiungimento degli standard performativi previsti.

4. PARTE QUARTA : Partecipazione, reclami e ricorsi da parte degli utenti

4.1. Partecipazione

Le famiglie e gli utenti del servizio possono presentare osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti espressi, in forma orale e scritta, direttamente agli operatori o via telefono, fax, posta, e-mail.

4.2. Reclami

Gli utenti e gli interessati, anche in forma associata, possono presentare reclami o segnalazioni di criticità e disfunzioni in ordine allo svolgimento del Centro Servizi per le Famiglie, attraverso un apposito modulo reperibile presso la sede del Centro Servizi per le Famiglie, l'Ufficio Servizi Sociali del I Municipio e presso l'Assessorato al Welfare, Piazza Chiurlia 27.

I reclami devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del soggetto proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il coordinatore responsabile del Servizio, svolti gli accertamenti del caso, in collaborazione con l'equipe del Centro, si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e si impegna a rispondere in forma scritta entro e non oltre 5 giorni dalla data della sua ricezione.

