

Ambito Territoriale SoCiale C06

Carinaro-CasaluCe-Cesa-GriCignano di Aversa-Orta di Atella -SuCCivo- Sant'Arpino-Teverola

ENTE CAPOFILA: COMUNE DI AVERSA

# CARTA DEI SERVIZI

IL GERMOGLIO - CENTRO PER LA FAMIGLIA







# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>LA COOPERATIVA ECO</b>	<b>3</b>
<b>IL GERMOGLIO – CENTRO PER LA FAMIGLIA DELL’AMBITO CO6</b>	<b>5</b>
<b>INTERVENTI E ATTIVITA’</b>	<b>6</b>
<b>VALORI E ORIENTAMENTI CULTURALI DI RIFERIMENTO</b>	<b>7</b>
<b>QUALITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
GLI SPAZI E GLI AMBIENTI	<b>8</b>
GLI ORARI	<b>8</b>
TUTELA DELLA PRIVACY	<b>9</b>
IL PERSONALE	<b>9</b>
<b>LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO, LE ASSOCIAZIONI, IL VOLONTARIATO</b>	<b>9</b>
<b>LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>9</b>
<b>REGOLAMENTO INTERNO DI PUBBLICA TUTELA</b>	<b>9</b>
<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>11</b>
<b>MODULO DI RECLAMO/PROPOSTE</b>	<b>13</b>



# CARTA DEI SERVIZI

## INFO UTILI

### LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento mediante il quale la Eco Società Cooperativa Sociale Onlus garantisce ai suoi interlocutori chiarezza sull'erogazione dei Servizi e sulle strategie di miglioramento adottate.

La Carta dei Servizi è uno strumento per **dialogare e collaborare** con le famiglie e la comunità:

- esplicita quali sono i valori di riferimento e l'idea di qualità del servizio
- presenta con trasparenza il funzionamento dell'organizzazione
- descrive le attività e i servizi offerti
- mette in evidenza gli aspetti qualitativi e/o le peculiarità del servizio
- indica le modalità con le quali le famiglie possono partecipare e concorrere a migliorare la qualità del servizio.



### LA COOPERATIVA ECO

L'Ente gestore del Centro per la Famiglia è ECO Società Cooperativa Sociale Onlus che opera nel campo dei servizi alla persona dal 1998 ed è attiva nel campo sociale, culturale, dei servizi educativi e formativi attraverso la realizzazione di progetti sociali a favore delle fasce deboli in ambito regionale e extraregionale.

La Eco è un Ente iscritto all'Albo Regionale del Servizio Civile Universale ed è accreditato dalla



ASL CE per la Diagnosi Precoce e Certificazione dei BES e DSA. La Eco prevede l'adozione di un modello di organizzazione, gestione e controllo conforme ai requisiti di cui al D.lgs 231/2001 ed è certificata secondo le norme:

- ISO 9001:2015;
- ISO 14001:2015;
- ISO 45001-2018;
- UNI 1034:2003;
- UNI 10881:2013;
- SA 8000:2014.

a garanzia delle procedure e della qualità del servizio offerto nel rispetto degli STANDARD EUROPEI.

Ma cosa vuol dire disporre di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato? Vuol dire aver organizzato un modo di lavorare bene, che si può sintetizzare in due parole:

**DIREZIONE:** identificare esattamente i compiti e le responsabilità, e cioè informare con trasparenza il cliente

su chi deve far cosa, quando e come così che siano sempre garantiti gli impegni presi.

**GESTIONE:** mettere a disposizione risorse idonee, e cioè scegliere le risorse umane in modo da assicurare che siano adeguate all'erogazione del servizio per la soddisfazione del cliente.

È importante ricordare che secondo la nostra Politica del Fare la certificazione non è un punto di arrivo, ma un punto di partenza. Significa creare un circolo virtuoso tra ascolto della persona e del bisogno da soddisfare, progettazione dell'intervento, monitoraggio del servizio e rilevazione dell'efficacia e della soddisfazione finale. Il valore aggiunto è insito proprio nel metodo di lavoro che spinge a valutarsi costantemente per trasformare i punti di debolezza in punti di forza nell'ottica di un miglioramento costante e continuo.

## IL GERMOGLIO – CENTRO PER LA FAMIGLIA DELL'AMBITO C06

Il Centro per la Famiglia è un servizio rivolto alle famiglie residenti nei Comuni dell'Ambito C06, con particolare attenzione a quelle con minori a carico, in situazioni di forte precarietà lavorativa e/o abitativa, con problematiche legate alla tutela minorile, alle difficoltà nella gestione dell'attività lavorativa e dei compiti genitoriali e/o di cura e assistenza ai membri fragili del nucleo familiare.

Il Centro per la Famiglia persegue le seguenti finalità specifiche:



Tali interventi concorrono a riportare "al centro" il valore della famiglia e i diritti di bambini e ragazzi e il loro indispensabile coinvolgimento su temi che afferiscono alla qualità della vita (stili di vita, sviluppo sostenibile, beni comuni, ecc.).

Le finalità del Centro per le Famiglie sono riconducibili a tre aree principali di attività:

- Area dell'Accoglienza:** Informazione e Orientamento su tutto il territorio dell'Ambito C06;
- Area del sostegno alle competenze genitoriali** anche in ottica di rafforzamento del benessere dei bambini;
- Area dello sviluppo delle risorse familiari e comunitarie;** iniziative di ascolto, coinvolgimento delle famiglie attraverso la valorizzazione delle risorse della comunità.

## INTERVENTI E ATTIVITÀ

Nell'ambito di tali macroaree, **gli interventi e le attività** previste possono essere sinteticamente descritti come di seguito:

### Attività di front office

- accoglienza
- analisi della domanda
- informazione
- orientamento, ed eventuale invio ad altri Servizi, istituzionali e non.

### Interventi di sostegno alle famiglie

Le attività e i servizi garantiti sono:

- Percorsi di sostegno alla genitorialità e alle relazioni familiari, individuali, di coppia e di gruppo: attivazione di incontri di ascolto e di supporto psicologico;
- Informazione e orientamento su forme di benefici, agevolazioni economiche rivolte alle famiglie con figli;

- Mediazione culturale/familiare/legale all'occorrenza e su richiesta;

- Consulenze tematiche e counseling genitoriale: supporto psicologico;

- Eventi di promozione atti a sostenere la relazione adulto-bambino: attivazione incontri di ascolto;

- Eventi di promozione e formazione in materia di affido familiare;

- Incontri protetti.

**I professionisti preposti sono:**

- Educatori per 25 h a settimana;
- Psicologi per 25 h a settimana;
- Assistente sociale per 25 h a settimana;

- All'occorrenza e su richiesta: mediatore familiare, mediatore culturale e legale esperto in diritto di famiglia.



## VALORI E ORIENTAMENTI CULTURALI DI RIFERIMENTO

Per il Centro per la Famiglia è centrale:

- La **dimensione pubblica**, ovvero la responsabilità nei confronti dei cittadini intesa come concreta attenzione all'ascolto delle domande e dei problemi e al riconoscimento della persona come soggetto protagonista del servizio.

- La **sussidiarietà** che consente la valorizzazione sinergica delle competenze e delle risorse progettuali ed economiche dell'Ente pubblico e del privato sociale a vantaggio della Comunità Locale.

- Le **Associazioni** partecipano in modo attivo allo sviluppo della progettualità del servizio e condividono gli orientamenti educativi e le prassi di lavoro.

- Le **famiglie** sono beneficiarie e al contempo partner del servizio. L'accoglienza delle esigenze delle famiglie amplia la proposta delle attività e la capacità di risposta alle diverse necessità nella gestione quotidiana e nell'ambito educativo e relazionale.

Dimensione irrinunciabile è il dialogo e la collaborazione con la Comunità Locale e con altri enti e organizzazioni territoriali che si occupano di infanzia e famiglia:

- con i servizi per la prima infanzia;
- con le istituzioni educative e scolastiche, i servizi sociali e sanitari sia per favorire il benessere delle famiglie nel nostro;
- con le Associazioni di volontariato e Promozione Sociale, le cooperative sociali ed altri Enti no profit che promuovono progetti a sostegno delle famiglie.

## QUALITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta dei servizi del Centro per la Famiglia possono essere riassunti in alcune parole chiave: **competenza, accoglienza e affidabilità.**

Le famiglie o il singolo genitore vengono accolti al centro con un'attenzione personalizzata grazie alla cura della relazione che tiene conto, il più possibile, delle



caratteristiche e delle domande di ciascuno e delle offerte presenti nel territorio.

L'organizzazione del centro è per sua natura aperta e flessibile: di anno in anno si modula a partire dalle attività e dalle proposte che vengono individuate ascoltando le domande e i desideri delle famiglie.

### **SPORTELLI E ORARI**

Il Centro per la Famiglia si articola in n. 5 sportelli territoriali distribuiti in modo da assicurare prossimità ai bisogni degli utenti del territorio dell'Ambito C06.

I cinque sportelli hanno le seguenti ubicazioni:

**SPORTELLO DI TEVEROLA - CASALUCE** sito presso la casa comunale di Teverola in via Cavour n. 1 (lunedì 12.30/17:30 e martedì 9:00/14:00);

**SPORTELLO DI CARINARO-GRICIGNANO** sito presso la casa comunale di Carinaro in Piazza Municipio n. 1 (lunedì 9:00/14:00 e giovedì 12:30/17:30);

**SPORTELLO DI ORTA - SUCCIVO** sito presso la casa comunale di Orta di Atella in viale Francesco Petrarca n. 3 (martedì 12:30/17:30 e venerdì 9:00/14:00);

**SPORTELLO DI AVERSA** sito presso l'Ufficio Politiche Sociali - Piazza Municipio n. 1 - III piano (lunedì 9:00/14:00 e giovedì 12.30/17:30);

**SPORTELLO DI CESA - SANT'ARPINO** sito presso la casa comunale in via Campostrino (mercoledì 12:30/17:30 e venerdì 9:00/14:00).



## TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali delle famiglie e le immagini di iniziative sono tutelati nel rispetto dalla legge sulla privacy D.Lgs. 196/03 e successive modifiche.

## IL PERSONALE

Sono presenti presso gli sportelli le seguenti figure professionali:

- **La Psicologa** svolge interventi di ascolto e supporto psicologico.
- **L'Educatore Professionale** svolge interventi educativi.
- **L'Assistente sociale** si occupa di interventi nell'area sociale.

## LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO, LE ASSOCIAZIONI, IL VOLONTARIATO

Il Centro per la Famiglia dell'Ambito C06 lavora stabilmente in rete con i servizi territoriali per la promozione del benessere delle famiglie con figli attraverso il sostegno delle competenze genitoriale per offrire alle famiglie stesse la possibilità di percepirsi al centro di un progetto comune tra i servizi.

Il Centro collabora con i servizi sociali, educativi, socio-sanitari ed i quartieri su progetti a sostegno dei genitori e delle famiglie.

## LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie sono all'origine del progetto stesso del servizio. Il Centro quotidianamente è all'ascolto delle proposte e dei rilievi delle famiglie. Al termine di ogni attività il centro propone ai genitori la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione delle famiglie rispetto all'offerta di servizio.

Semestralmente si rilevano i dati di attività e gli accessi trasmettendo un report all'amministrazione locale.

## REGOLAMENTO INTERNO DI PUBBLICA TUTELA

La Cooperativa Eco risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- colloqui con il responsabile coordinatore del Servizio;
  - lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via G. Vitiello, 1 Scafati (SA);
  - segnalazione telefonica o via fax 081/811 1380;
  - segnalazione a mezzo posta elettronica:  
amministrazione.eco@gmail.com  
pec: Ecosocieta@pec.it
  - compilazione ed invio di uno del modulo di reclamo cliente alla Carta dei Servizi (in allegato).
- Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa Eco si impegna a rispondere - compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 - immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la Cooperativa Eco fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate. Se la risoluzione del reclamo non è di pertinenza della Cooperativa, la stessa si impegna a comunicare la segnalazione ai servizi competenti, nel rispetto delle specifiche responsabilità delle parti.





# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Gentile Signora/e, la Cooperativa Eco che gestisce il Centro desidera conoscere la Sua opinione relativa ai servizi erogati.

Le Sue valutazioni, raccolte attraverso questo questionario anonimo, saranno molto utili per migliorare sempre più il livello della nostra attività.

Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta.

Ringraziandola per la collaborazione, le ricordiamo che il questionario può essere restituito in busta chiusa al personale del servizio oppure trasmesso:

- via posta ordinaria all'indirizzo: Via G. Vitiello, 1 Scafati (SA);

- via posta elettronica all'indirizzo: [amministrazione.eco@gmail.com](mailto:amministrazione.eco@gmail.com)

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

dall'utente

da familiari o conoscenti (specificare: \_\_\_\_\_)

## INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

Età (in anni): \_\_\_\_\_

Sesso:  maschio  femmina

Nazionalità:  italiana  straniera (specificare: \_\_\_\_\_)

Scolarità:  nessuna  scuola dell'obbligo  
 scuola superiore  laurea

## AREA INFORMAZIONE

È soddisfatto delle informazioni ricevute sul Centro per la Famiglia?

per nulla  poco  così così  abbastanza  
 molto  non saprei

## AREA CONTINUITA' E ASSISTENZA

Dal punto di vista pratico l'educatore ha soddisfatto le sue esigenze?

per nulla  poco  così così  abbastanza  
 molto  non saprei

Dal punto di vista pratico lo psicologo ha soddisfatto le sue esigenze?

per nulla  poco  così così  abbastanza  
 molto  non saprei





La Cooperativa Eco si impegna a rispondere - compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 - immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la suddetta fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate. Se la risoluzione del reclamo non è di pertinenza della scrivente., la stessa si impegna a comunicare la segnalazione ai servizi competenti, nel rispetto delle specifiche responsabilità delle parti.







