



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

CARTA DEI SERVIZI

Centro di Ascolto per le Famiglie
I MUNICIPIO - Q.ri Murat/San Nicola

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 di Ascolto per le Famiglie" del I Municipio - Q.ri Murat – San Nicola, 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 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 di Ascolto, quale servizio comunale e i propri utenti – ovvero le famiglie e gli adulti residenti nell'ambito del I Municipio di Bari (Quartieri Murat – San Nicola).

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 di Ascolto per le Famiglie, strada del Carmine, 11, l'Ufficio Servizi Sociali del I Municipio, via Garruba 51, e presso l'Assessorato al Welfare, Piazza Chiurlia 27.

2. I principi fondamentali ed obiettivi del servizio "Centro di Ascolto per le Famiglie"

Il Centro di Ascolto per le Famiglie, 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, nuove forme di sostegno ai compiti di cura e agli impegni educativi che ogni giorno caratterizzano la vita delle famiglie.

Nel Centro di Ascolto per le Famiglie 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 MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

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:

- ascoltare e accogliere i bisogni delle famiglie, dei singoli adulti e delle giovani coppie
- offrire informazioni, orientamento, soluzione ai quesiti e ai problemi posti dall'utenza
- creazione di reti di collaborazione tra scuole, sanità, parrocchie, ed altre agenzie del privato sociale
- favorire l'accoglienza delle famiglie straniere
- promuovere una cultura dell'ascolto e della valorizzazione delle differenze
- sostenere la crescita delle competenze genitoriali
- sostenere la famiglia nella gestione dei propri figli, dei propri anziani e all'interno della coppia
- sensibilizzare alle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza
- sostenere le madri e le giovani donne in situazione di disagio sociale e psicologico
- promuovere la costituzione di gruppi di auto-aiuto
- promuovere percorsi di cittadinanza attiva
- promuovere la cultura della solidarietà

Il Centro di Ascolto per le Famiglie si propone pertanto come patrimonio della comunità e partecipa alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

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

1.1. Sede

Il Centro di Ascolto per le Famiglie ha sede a Bari in Strada del Carmine, 11.

Tel.: 080 5289075 Fax: 080 8765610

email: caf.sannicolamurat@progettocitta.org

1.2. Orario di apertura al pubblico

lunedì: ore 9,30 – 12,30

martedì: ore 9,00 – 12,30 e 16,30 – 18,30

mercoledì: ore 9,00 – 12,30 e 16,00 – 19,00

giovedì: ore 9,00-12,30

venerdì: ore 9,30 – 12,30 e 15,00 – 18,30

Ore settimanali di apertura al pubblico: 25 ore

1.3 Accesso alle prestazioni e costi

Al Centro di Ascolto per le Famiglie 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. 1 consulente psicologo

n. 1 consulente legale

n. 1 consulente mediatore familiare

n. 1 consulente pedagogista

n. 4 educatori

n. 8 esperti di laboratorio

n. 2 operatori sociali

n. 1 tecnico sportivo

n. 2 impiegati con responsabilità amministrative.

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.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città

In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

2. PARTE SECONDA: Servizi erogati

2.1. Tipologia delle prestazioni

Per realizzare i suoi obiettivi, il Centro di Ascolto per le Famiglie offre le seguenti prestazioni:

- **Sportello di Ascolto:** ha l'obiettivo di accogliere e ascoltare i bisogni dei cittadini e produrre azioni atte alla loro possibile soluzione. L'attività è svolta in collaborazione con lo sportello del servizio di **Segretariato Sociale**.
- **Consulenza psicologica:** è rivolta ai singoli, alle coppie e alle famiglie che richiedono una valutazione specialistica delle loro situazioni sul fronte psicologico.
- **Consulenza pedagogica:** è rivolta ai singoli, alle coppie e alle famiglie che richiedono una valutazione specialistica riguardo i rapporti educativi e le relazioni con i propri/proprie figli/figlie.
- **Consulenza legale:** è rivolta ai singoli, alle coppie e alle famiglie che, richiedono una specifica valutazione da parte di un esperto legale, riguardo la possibile soluzione di questioni problematiche legate ad aspetti giuridici e penali.
- **Spazio Neutro:** è un servizio per favorire e sostenere la continuità della relazione tra il bambino-ragazzo e i suoi genitori in presenza di contesti di separazione, divorzio conflittuale, affidò e altre vicende di crisi familiare.
- **Mediazione familiare:** è un servizio di consulenza specialistica a supporto di genitori e coppie in difficoltà, già separati o che manifestano l'intenzione di separarsi.
- **Sostegno alla genitorialità:** ha l'obiettivo di sostenere e migliorare le competenze genitoriali, anche attraverso incontri informativi-formativi collettivi di tipo teorico e pratico-laboratoriale, sul significato e l'importanza delle tappe evolutive dei propri/proprie figli/figlie e della relazione con essi.
- **Sostegno alle neomamme:** è un servizio finalizzato a sostenere ed aiutare le giovani madri attraverso momenti di informazione e confronto di gruppo, svolgendo un'azione che faccia da ponte tra il Centro ed il Consultorio.
- **Spazio famiglie:** è un'azione che propone attività laboratoriali per nuclei familiari aventi bambini dai 3 ai 5 anni attraverso il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche.
- **Costruzione di un patto intergenerazionale - interculturale:** azione promossa all'interno delle scuole del territorio al fine di proporre un migliore approccio educativo alla relazione alunno-genitore-docente-operatore sociale e un migliore approccio verso lo studio, come patrimonializzazione della conoscenza ed interiorizzazione del mondo.
- **Auto mutuo aiuto per genitori con figli disabili:** azione che si incentra sul confronto collettivo delle storie di vita dei partecipanti, coinvolti e coadiuvati da un educatore con funzioni di facilitatore del gruppo.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città

In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

- **Auto mutuo aiuto per genitori separati:** azione rivolta a genitori separati o in via di separazione finalizzata ad offrire un'opportunità di comunicazione libera dei propri stati d'animo, sofferenze e dubbi, per ricevere sostegno in gruppo affrontando gli aspetti critici della separazione.
- **Centro anch'io:** è un servizio che comprende un insieme di azioni finalizzate a creare occasioni di aggregazione, confronto e scambio solidale tra le famiglie, anche attraverso attività laboratoriali ed eventi.
- **Sportello di orientamento scolastico per le scuole secondarie di primo grado:** è un servizio finalizzato ad informare ed orientare le famiglie aventi minori in obbligo formativo.
- **Risorse di rete:** l'azione offre un sostegno concreto a nuclei familiari in condizioni di difficoltà economiche, attraverso una progettazione individualizzata, finalizzata all'identificazione e all'attivazione delle possibili risorse d'aiuto presenti sul territorio.
- **Turisti per casa:** è un progetto centrato sul concetto di "cittadinanza attiva" che ha la finalità di promuovere la conoscenza consapevole della città e la pratica dei diritti di cittadinanza da parte dei suoi abitanti.
- **Laboratori per la promozione della conciliazione dei tempi di vita e lavoro:** l'attività si propone come un servizio di conciliazione fra le esigenze di svago dei minori e quelle di vita e lavoro di adulti e famiglie.

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 di Ascolto per le Famiglie 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.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



ASSESSORATO
AL WELFARE
COMUNE DI BARI

Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città

In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

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	si



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

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 di Ascolto per le Famiglie, attraverso un apposito modulo reperibile presso la sede del Centro di Ascolto per le Famiglie, Strada del Carmine 11, l'Ufficio Servizi Sociali del I Municipio, via Garruba 51, 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.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

CARTA DEI SERVIZI

Centro Aperto Polivalente per Minori

I MUNICIPIO – Q.ri Murat/San Nicola

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 Aperto Polivalente per Minori" del I Municipio – Q.ri Murat-San Nicola 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. 52 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 Aperto Polivalente per Minori, quale servizio comunale e i propri utenti – i minori e i giovani adulti residenti nell'ambito del I Municipio di Bari (Quartieri Murat-San Nicola)

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 di Ascolto per le Famiglie, strada del Carmine, 11, l'Ufficio Servizi Sociali del I Municipio, via Garruba 51, e presso l'Assessorato al Welfare, Piazza Chiurlia 27.

2 I principi fondamentali ed obiettivi del servizio "Centro Aperto Polivalente per Minori"

Il Centro Aperto Polivalente per Minori persegue la creazione di una struttura di intervento sociale integrata, partecipata e organizzata per essere in grado di offrire a minori e giovani la possibilità di agire come "soggetti di diritti" e sperimentare, nella maniera più flessibile e differenziata, la creazione di relazioni che promuovano processi, tesi a favorire il protagonismo positivo dei ragazzi e delle ragazze, all'interno della vita del quartiere e della città.

Nel Centro Aperto Polivalente per Minori vengono offerte e ricercate, insieme all'utenza, le soluzioni più adeguate a seconda delle situazioni di disagio e/o di difficoltà singole e collettive, promuovendo e realizzando attività "per" e "con" minori e giovani.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

I principi fondamentali sono:

- **uguaglianza** dei diritti di accesso e dei 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 favorisce la partecipazione dell'utenza, mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con gli Uffici di Servizio Sociale del I Municipio, 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
- **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 anche per le famiglie dei minori, operando nella direzione di un aumento delle opportunità di territorio e della diversificazione delle offerte socio-educative in esso presenti.

Gli obiettivi principali del suddetto servizio sono:

- Prevenire situazioni di disagio, rischio di devianza e di emarginazione sociale favorendo processi di integrazione e promuovendo l'agio.
- Stimolare nei minori la consapevolezza dell'essere protagonisti del proprio futuro, promuovendo il processo di autonomia personale.
- Informare sui Diritti e sull'esercizio degli stessi, per lo sviluppo di piena cittadinanza.
- Favorire la diffusione di una cultura della legalità.
- Sostenere e promuovere processi di integrazione in ambito scolastico.
- Promuovere, sostenere la partecipazione ad opportunità formative, per migliorare il successo scolastico.
- Promuovere e sostenere la partecipazione ad opportunità formative ed esperienze e attività ludico/educative, sportive e spettacolari.
- Attivare e sostenere processi di partecipazione attiva e co-progettazione dei minori alla realizzazione di micro-eventi.
- Accompagnare e sostenere i minori nello stabilire relazioni interpersonali positive.
- Sostenere e promuovere processi di socializzazione e collaborazione e cooperazione tra pari.
- Sostenere un percorso di riconoscimento delle capacità, competenze e degli apprendimenti maturati.
- Favorire e sostenere una comunicazione ecologica in ambito familiare.
- Promuovere e sostenere lo scambio intergenerazionale familiare.
- Favorire un rapporto positivo tra minori ed istituzioni.
- Sostenere la messa in rete delle risorse del territorio.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

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

1.1. Sede

Il Centro Aperto Polivalente per Minori ha sede a Bari in Strada del Carmine, 11.
Tel.: 080 5289075; Fax: 080 8765610; Cell: 344 0635702
email: cap.sannicolamurat@progettocitta.org

1.2. Orario di apertura al pubblico

Dal 15 settembre al 15 giugno

dal lunedì al venerdì: ore 15,00 -19,00

Ore settimanali di apertura al pubblico: 20 ore

Dal 16 giugno al 14 settembre

dal lunedì al venerdì ore 8,30 - 13,30

martedì e giovedì ore 16.00 - 19.00

Ore settimanali di apertura al pubblico: 31 ore

1.3 Accesso alle prestazioni e costi

Al Centro Aperto Polivalente per Minori si accede sia rivolgendosi direttamente al servizio, telefonando o mandando una mail. Si accede anche attraverso la segnalazione dell'Ufficio Sociale di pertinenza, oppure attraverso la segnalazione di altri Enti sul territorio (scuole, consultorio, ecc.).
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 coordinatrice
- n. 1 assistente sociale
- n. 1 educatore professionale
- n. 3 educatori
- n. 1 pedagogista
- n. 1 consulente psicologo
- n. 1 esperto di laboratorio
- n. 1 ausiliario
- n. 1 impiegato con responsabilità amministrative

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.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città

In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

2. PARTE SECONDA: Principali servizi erogati

2.1. Tipologia delle prestazioni

Per realizzare i suoi obiettivi, il Centro Aperto Polivalente per Minori offre le seguenti prestazioni:

- **Spazio Giovani:** presa in carico di **40 minori** segnalati dai **Servizi Sociali Professionali** (in raccordo con le istituzioni scolastiche e le altre agenzie socio-educative del territorio) seguiti dal punto di vista educativo-relazionale, attraverso la predisposizione di un Piano Educativo Individualizzato.

Durante il **periodo scolastico** (15 settembre - 15 giugno) i minori nello Spazio Giovani possono svolgere le seguenti attività:

- laboratori di arte
- laboratori di cucina
- attività di socializzazione
- laboratori intergenerazionali
- laboratori interculturali
- laboratori di manualità
- laboratori pedagogici
- laboratori sportivi
- sostegno scolastico

Durante il **periodo estivo** (16 giugno –14 settembre) i minori possono partecipare alle attività ludico-educative e ricreative mattutine e pomeridiane proposte, in decentramento, all'interno del **Centro Estivo**.

- **Micro-progetto di educazione all'affettività e alla sessualità:** Il progetto si struttura attraverso incontri con un esperto e momenti di confronto e riflessione nel gruppo di pari, finalizzati a facilitare tra i/le ragazzi/e lo sviluppo psico-relazionale e sessuale, approfondire la conoscenza di sé e del proprio corpo, individuare e analizzare le stereotipie sessuali, riflettere sulle differenze di genere, prevenire o contrastare il bullismo sessista e omotransfobico.
- **Peer-education:** l'azione prevede la realizzazione di incontri formativi per adolescenti (**peer-educators**) in età compresa tra i 13 ed i 16 anni, che diventano protagonisti attivi di un processo educativo e generatori, all'interno del gruppo di pari, di modelli positivi di stili di vita, in relazione alla salute, al benessere e alla prevenzione di comportamenti a rischio.
- **Auto-mutuo-aiuto "Adolescenti e Gambling":** l'azione è rivolta agli utenti adolescenti che si trovino in situazioni a rischio di dipendenza da gioco d'azzardo (gambling) e si prefigge, nella modalità del gruppo di pari supportato da un facilitatore adulto, di attuare un'azione di prevenzione dei comportamenti a rischio, sensibilizzare i partecipanti sul fenomeno del gioco di azzardo patologico e sulle problematiche ad esso connesse e offrire sostegno agli adolescenti dipendenti dal gioco d'azzardo patologico.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città

In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

- **Consulenza pedagogica nelle scuole:** si rivolge a studenti, docenti e genitori che necessitano di una valutazione da parte di un esperto dell'area pedagogica. Si realizza in forma individuale o collettiva attraverso la realizzazione di incontri, seminari tematici di informazione e approfondimento.
- **Educazione alla legalità:** è un progetto che si avvale della collaborazione di figure esperte, quali avvocati, psicologi, educatori ed esperti di laboratorio, con lo scopo di realizzare un "libro/documento" audio/video al fine di:
 - promuovere l'assunzione di comportamenti corretti, rispettosi di sé e degli altri;
 - abituare al senso critico e valorizzare le proposte positive;
 - acquisire le capacità di discutere, affrontare problemi, indicare soluzioni;
 - capire che le regole sono strumenti indispensabili per una civile convivenza;
 - comprendere i valori della democrazia e della partecipazione attiva;
 - affinare la sensibilità verso le diversità e le differenze, acquisendo consapevolezza della pari dignità sociale e dell'uguaglianza di tutti i cittadini;
 - riconoscere le ingiustizie e le illegalità, anche quotidiane, per tutelare sé stessi e gli altri.
- **"Fatt' a Bar":** è un percorso formativo di attività artigianali, propedeutico all'inserimento lavorativo per adolescenti segnalati tramite Sportello di Ascolto e/o Servizio Sociale Professionale, istituzioni scolastiche o altre agenzie socio-educative del territorio ed è rivolto ad utenti adolescenti (15-17 anni) e giovani adulti.

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 Aperto Polivalente per Minori è trattata dal personale addetto nel rispetto della privacy personale, secondo le normative vigenti (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successivi aggiornamenti). I dati acquisiti e ogni documentazione relativa, sono messi a disposizione solo dell'equipe degli operatori, i quali sono tenuti a garantire il segreto professionale e a utilizzarli solo nelle opportune sedi istituzionali.



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città
In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

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
	strumenti di monitoraggio orientati al conseguimento degli obiettivi e della soddisfazione dell'utenza	Schede contatto; piani educativi individualizzati; report, verbale reclami e proposte
	adozione del lavoro di gruppo e scambio di buone prassi	Redazione diario di bordo giornaliero e incontri di programmazione e verifica da parte dell'equipe
	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 90% dei fruitori esprime una valutazione sufficiente
	reclami	≤ 1% dei fruitori
Informazione e documentazione	livello di soddisfazione dei fruitori sulla correttezza dei comportamenti degli operatori	almeno il 90% dei fruitori esprime una valutazione sufficiente
	diffusione della carta dei servizi	si
	media di volantini distribuiti per iniziativa	≥ 50
	tempi di risposta alle richieste di informazione sul servizio	≤ 1 giorno
Partecipazione delle associazioni, scuole, servizi del territorio.	Documentazione attività	Report periodico; report conclusivo
	numero di enti coinvolti	≥ 5 anche con definizione di protocolli di intesa
Gradimento del servizio da parte di utenti e committenti	livello di soddisfazione degli utenti e delle famiglie	almeno il 70% esprime una valutazione sufficiente attraverso questionari specifici
	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	si



I MUNICIPIO

Quartieri MURAT-S.NICOLA

CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Servizi finanziati con fondi di cui alla Legge n. 285/97



Gestione a cura della Cooperativa Sociale Progetto Città

In ATI con Coop. Soc. Lavoriamo Insieme

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, per migliorare l'**efficienza** delle azioni intraprese.

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

4.1. Partecipazione

Gli utenti del servizio possono presentare osservazioni, 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 Aperto Polivalente per Minori, attraverso un apposito modulo, reperibile presso la sede del Centro di Ascolto per le Famiglie, Strada del Carmine, 11, l'Ufficio Servizi Sociali del I Municipio, via Garruba 51, 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.

La coordinatrice 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.