



COMUNE DI SCICLI

(Provincia di Ragusa)



REGISTRO DEGLI ATTI DELLA GIUNTA COMUNALE

IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

N° 17

DEL 21/01/2011

OGGETTO: Approvazione Carta dei Servizi "Staff Famiglia", realizzata nell'ambito del progetto omonimo presentato dal Consorzio Sol.Co. di Catania, ai sensi dell'Avviso Pubblico per la sperimentazione di azioni di contrasto alle vecchi e nuove povertà.

L'anno duemilaundici addì ventuno del mese di gennaio alle ore 11,00 nella sala delle adunanze del Comune, si è riunita la Giunta Comunale.

Sono presenti:

SINDACO: Giovanni Venticinque

ASSESSORI: Giorgio G. Vindigni - Matteo Gentile - Vincenzo Giannone -
Maurizio Miceli - Angelo Giallongo - Vincenzo Iurato.

Con l'assistenza del Segretario Comunale, Dott.ssa Francesca Sinatra, il Sindaco constatato il numero legale degli intervenuti dichiara aperta la seduta.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione n° 01 del 12/01/2011, relativa all'oggetto;

Richiamata integralmente "per relationem" la parte motiva della proposta suddetta e ravvisatane la fondatezza;

Ritenuto opportuno, oltreché necessario, provvedere in merito;

Visto il foglio allegato del parere espresso dal Capo Settore Affari Sociali, Dott.ssa Elio Tasca;

Visto l'Ordinamento Amministrativo degli Enti Locali nella Regione Siciliana vigente e la L.R. 11/12/1991 n° 48, ed a voti unanimi espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

Per la causale in premessa:

1. Di approvare la proposta n° 01 del 12/01/2011 relativa all'oggetto che qui si richiama integralmente "per relationem" e che si allega alla presente formandone parte integrante e sostanziale.
2. Di dichiarare all'unanimità, con separata votazione, la presente delibera immediatamente esecutiva ai sensi della L.R. n° 44/91, art. 12, e successive modifiche ed integrazioni.
3. Di dare atto che al presente provvedimento si allega l'unito foglio, quale parte integrante e sostanziale, contenente il parere citato in premessa.

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

Firmato all'originale

L'Assessore Anziano

f.to (Sig. Giorgio G. Vindigni)

Il Sindaco

f.to (Sig. Giovanni Venticinque)

Il Segretario Comunale

f.to (Dott.ssa Francesca Sinatra)

Ac.



COMUNE DI SCICLI
(Provincia di Ragusa)

SETTORE AFFARI SOCIALI
SERVIZI SOCIALI

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 01 DEL 12.01.2011

OGGETTO: Approvazione Carta dei Servizi "Staff Famiglia", realizzata nell'ambito del progetto omonimo presentato dal Consorzio Sol.co. di Catania, ai sensi dell'Avviso Pubblico per la sperimentazione di azioni di contrasto alle vecchie e nuove povertà.

IL CAPO SETTORE

Premesso che:

- L'Amministrazione Comunale ha espresso in data 29.06.2010 con nota prot. n. 20943, una manifestazione di interesse alla proposta di un progetto sperimentale di contrasto alle vecchie e nuove povertà, denominato "Staff Famiglia", ai sensi dell'Avviso Pubblico per la sperimentazione di azioni urgenti di contrasto alle vecchie e nuove povertà, promosso dall'Assessorato della Famiglia, delle Politiche sociali e del Lavoro, pubblicato sulla GURS n. 26 del 04.06.2010;
- Con nota prot. n. 692/2010/db dell'8 novembre 2010, acquisita agli atti di questo Ente in data 12 novembre 2010 al n. 34018 prot. generale, è stato comunicato l'ammissione al finanziamento del suddetto progetto, il cui coordinamento è affidato al Consorzio Sol.co. di Catania, che prevede per il Comune di Scicli, l'assegnazione di n. 45 voucher alimentari, n. 40 voucher sanitari, n. 17 voucher psico-pedagogici e n. 2 voucher formativi;

Considerato che:

- Le condizioni di acquisizione dei voucher suddetti sono dettate nella Carta dei Servizi "Staff Famiglia" all'uopo predisposta, che illustra e presenta i servizi erogati garantendo la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti, cioè ai cittadini.
- A tal fine è necessario provvedere all'approvazione della Carta dei Servizi "Staff Famiglia" realizzata, nell'ambito dell'omonimo progetto, dal Consorzio Sol.co di Catania, al fine di beneficiare delle prestazioni sociali previste per gli utenti residenti nel Comune di Scicli da richiedere ai centri convenzionati con il Consorzio;

Ritenuto, pertanto, opportuno approvare la carta dei Servizi "Staff Famiglia", che allegata alla presente, forma parte integrante e sostanziale;

Vista la determina sindacale n. 47 del 31.12.2010 di conferimento degli incarichi relativi all'area delle posizioni organizzative;

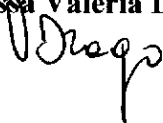
Visto il T.U. delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con il D.L.vo 18.08.2000 n. 267 e la L.R. 23.12.2000 n. 30;

Per quanto sopra propone alla Giunta Comunale, l'adozione della seguente deliberazione.

- A) Di approvare la Carta dei Servizi "Staff Famiglia" realizzata nell'ambito del progetto omonimo presentato dal Consorzio Sol.co. di Catania, ai sensi dell'Avviso Pubblico per la sperimentazione di azioni di contrasto alle nuove e vecchie povertà, che illustra e presenta i servizi erogati garantendo la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti, cioè ai cittadini.
- B) Di dare atto che i voucher sociali, consistenti in prestazioni alimentari, sanitarie, psico-pedagogici e formative spettanti al Comune di Scicli, saranno utilizzati a favore di utenti bisognosi individuati dal Servizio Sociale Professionale, tramite la richiesta di prestazioni sociali che verrà fornita dai centri convenzionati con il Sol.co. Catania.
- C) Di prendere atto che la superiore adesione alla suddetta Carta non comporta per questo Ente alcun onere finanziario.
- D) Di trasmettere copia della presente al Consorzio Sol.co. di Catania.

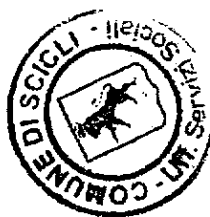
IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

(dott.ssa Valeria Drago)




IL CAPO SETTORE

(dott. Elio Tasca)



VISTO: l'Assessore al ramo
(Geom. Maurizio Miceli)



COMUNE DI SCICLI

Settore Affari Sociali

Servizi Sociali

Allegato alla proposta di deliberazione di Giunta Comunale n. 01 del 12.01.2011

OGGETTO: Approvazione Carta dei Servizi "Staff Famiglia", realizzata nell'ambito del progetto omonimo presentato dal Consorzio Sol.co. di Catania, ai sensi dell'Avviso Pubblico per la sperimentazione di azioni di contrasto alle vecchie e nuove povertà.

PARERE ART. 1, COMMA 1, LETT. i) L.R. n. 48/1991 E ART. 53 LEGGE 142/90. PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Per quanto concerne la regolarità tecnica si esprime **PARERE FAVOREVOLE**.

Scicli, li 12/01/2011



IL CAPO SETTORE
(Dott. Pio Tasca)

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Per quanto concerne la regolarità contabile si esprime PARERE e si attesta la registrazione degli impegni negli interventi sottoindicati:

Impegno n....../Intervento..... Bilancio 2010

Scicli, li



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
(Dott. Salvatore Roccasalva)



Carta dei Servizi

“Staff Famiglia”

“sperimentare servizi di prossimità per rivoluzionare il welfare siciliano”

Consorzio Sol.Co. Catania

Rete di Imprese Sociali Siciliane





Carta dei Servizi

“Staff Famiglia”

“sperimentare servizi di prossimità per rivoluzionare il welfare siciliano”



www.solcoct.coop

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese”.

Art. 3 Costituzione italiana

Introduzione

Nell'ottica di un'**azione** qualitativamente elevata ed **incentrata** sulle reali necessità dell'individuo, la Carta dei Servizi esprime i principi attorno ai quali ruota l'operato dello "Staff Famiglia", e cioè:

- trasparenza nella gestione
- eccellenza del servizio
- fluidità nel rapporto con i beneficiari
- tempestività della risposta

Questo opuscolo è una guida chiara e di semplice consultazione che illustra il Progetto "**Staff Famiglia**" con tutti i servizi messi a disposizione degli utenti per un modello d'intervento che vede al centro la persona come singolo e come complesso di valori di cui è portatrice.

Il cardine del progetto è quello di considerare gli interventi alimentari, sociali, sanitari, educativi, abitativi, diritti esigibili delle persone e che il Welfare regionale si adatti a questo principio e risponda alla domanda di servizi in maniera sicura, efficace, appropriata.

L'opuscolo individua un modello di progettazione sociale che guarda complessivamente ai nuclei familiari in condizione di povertà e costruisce progetti di intervento globale, attraverso voucher spendibili presso strutture di offerta.

Vogliamo offrire questa visione innovativa di Welfare a partire dall'essere una rete integrata di imprese sociali, un "*Distretto produttivo delle Politiche sociali*".

Vogliamo garantire una consulenza gratuita e qualificata agli enti locali che desiderano offrire in maniera sostenibile servizi di prossimità per una reale "cura" del bisogno.

Il Presidente



Indice

1. Cos'è una carta dei Servizi	pag.	5
2. Sol.Co. Catania – Rete di Imprese Sociali Siciliane	"	5
2.1 La Storia	"	5
2.2 La "mission"	"	6
3. I principi nell'erogazione dei servizi	"	6
4. Fattori e standard di qualità dello "Staff Famiglia"	"	7
5. "Staff Famiglia" - Ratio di un intervento sociale	"	7
6. L'accesso ai servizi Staff Famiglia	"	8
7. I nostri servizi - I nostri voucher	"	8
7.1 Area assistenza al bisogno di tipo alimentare	"	8
7.2 Area housing sociale	"	8
7.3 Area assistenza e cura socio-sanitaria	"	8
7.4 Area di consulenza socio-psico-pedagogica	"	9
7.5 Area formazione sociale e inserimento lavorativo	"	9
8. Dove interveniamo?	"	10
9. Dove ritirare la carta servizi	"	14
10. Il nostro numero verde	"	14
11. Monitoraggio dei servizi	"	14
12. Allegati	"	15

1. Cos'è una Carta dei Servizi

Le liberalizzazioni e le privatizzazioni, nonché la gestione in concessione dei servizi di pubblica utilità che hanno caratterizzato l'ultimo decennio, hanno determinato un'importante evoluzione nel rapporto cittadino/pubblica amministrazione. Si è, infatti, superato il concetto di "cittadino-contribuente-utente", quindi soggetto passivo nella fruizione dei servizi, introducendo logiche di gestione "cliente-fornitore".

La carta dei servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi s'impegnano a garantire ai loro utenti, ai cittadini. Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso a tutti i servizi sociali e alla persona.

Essa si configura, oltre che come strumento di illustrazione e presentazione dei servizi erogati, anche come un vero e proprio patto che l'organizzazione stipula con il cliente, attraverso il quale si sanciscono i rispettivi diritti e doveri nella fruizione dei servizi, con l'obiettivo di migliorarne la qualità.

2. Sol.Co. Catania – Rete di Imprese Sociali Siciliane

2.1 La Storia

Il Consorzio, costituito nel 1994 da 5 cooperative sociali di tipo A come ambito di integrazione, promozione, interazione, garanzia della qualità del lavoro sociale, conta oggi al suo interno 9 Consorzi Territoriali che aggregano oltre 100 Cooperative sociali ed agiscono in tutte le province siciliane e 4 Consorzi di Settore specializzati in:

Politiche Attive del Lavoro

Sanità

Turismo

Ecologia ed Ambiente.

Le scelte dello sviluppo di Sol.Co. Catania partono dalla lettura chiara del sistema dei valori che hanno fatto avviare un cammino di solidarietà e la scelta di impegnare l'esistenza, personale e professionale, nella cooperazione sociale, nell'impresa sociale.

Questo sistema di valori è stato tradotto in un modello operativo peculiare strutturato su 2 livelli.

Il primo definito delle "condizioni inderogabili", ovvero dei "principi per l'identità delle cooperative sociali" che consistono nella:

gestione democratica e partecipata

parità di conduzione tra i soci

trasparenza gestionale.

Il secondo livello di stile proposto dal "codice", ovvero quello degli "indirizzi di strategia imprenditoriale":

la dimensione

la territorialità

la specializzazione

la valorizzazione delle risorse umane

la collaborazione e integrazione tra cooperative.

Entrambi i livelli costituiscono le “caratteristiche” delle imprese sociali aderenti alla Rete Sol.Co. e rappresentano gli strumenti primari per la realizzazione della mission consortile e che hanno permesso a Sol.Co. Catania di divenire la realtà consortile di Imprese Sociali solida e radicata della Sicilia.

Oggi Sol.Co. Catania presenta:

2 soci sovventori, fra i quali la Regione Siciliana

140 imprese cooperative socie

oltre 2000 operatori impegnati nelle attività con un’azione diretta in oltre 190 comuni siciliani.

2.2 La “mission”

L’obiettivo prioritario della Rete Sol.Co. è l’offerta di servizi a beneficio della comunità caratterizzati dall’elevata qualità, dalla prossimità territoriale rispetto al bisogno e dalla specializzazione nell’intervento.

La mission statement consiste, quindi, nella lettura attenta e costante dei bisogni – del singolo, della famiglia e della comunità locale – permessa dalla capillare presenza sul territorio, che acquista valore perché “intimamente legata” ad una vision più ampia resa possibile dalla dimensione regionale della Rete.

La presenza di operatori attenti e strutture di filiera specializzate permette alla Rete Sol.Co. di avere come filo conduttore del suo agire l’osservazione complessa del “bisogno sociale”, garantendo la predisposizione di “strumenti di cura” destinati a sanare l’esigenza primaria ma strutturando, in contemporanea, interventi con effetti diffusi nel tempo.

3. I principi nell’erogazione dei servizi

Il Consorzio Sol.Co. Catania, quale erogatore di servizi, s’ispira e si attiene ai seguenti principi fondamentali:

uguaglianza: nessuna discriminazione nell’accesso ai servizi e difesa delle opportunità e dei diritti per tutti;

promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all’interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale;

partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell’azione sociale;

professionalità: formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale;

imparzialità: i comportamenti del personale di Staff Famiglia nei confronti del singolo e/o famiglia sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità;

continuità: l’erogazione del servizio è regolare e costante, secondo il calendario previsto;

efficienza ed efficacia: il servizio mira a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti attraverso il costante monitoraggio delle attività, il regolare confronto con le aree sociosanitaria e scolastica e la formazione permanente degli operatori;

informazione: il Consorzio Sol.Co. Catania assicura il diritto all’informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

4. Fattori e standard di qualità dello “Staff Famiglia”

I servizi di assistenza offerti dallo “Staff Famiglia” alla comunità locale in condizione di disagio si fondano su un impianto metodologico di qualità che prevede la costruzione di un “piano d’intervento individualizzato”, definito sulla base dei dati emersi durante la fase di accoglienza e di analisi della domanda che sia, al contempo, ad ampio spettro ed esclusivo per ciascun singolo o gruppo famiglia, sulla base della fragilità emersa. Tale piano individualizzato, strutturato alla luce della tabella Allegato 1, non solo punterà ad avviare l’utenza verso il servizio più idoneo in relazione all’esigenza emersa, ma conterrà anche impegni precisi per l’acquisizione graduale di autonomia e per facilitare l’integrazione sociale.

La Carta dei Servizi è un **documento d’impegno** che lo Staff Famiglia stipula con gli utenti, dove illustrare i servizi, dichiarare i propri parametri di qualità, modalità e tempi dell’offerta ed attivare il sistema di gestione della soddisfazione.

La Struttura, inoltre, garantisce la riservatezza e la privacy secondo quanto disposto dal *Codice in materia di protezione dei dati personali* (D. Lgs. 196/03).

5. “Staff Famiglia” – Ratio di un intervento sociale

La recente direttiva del Ministero del Welfare volta alla realizzazione del Programma Nazionale per il 2010 Anno europeo della lotta alla povertà e all’esclusione sociale pone al centro “la persona come motore dello sviluppo sociale ed economico”, individuando come asse portante l’esigibilità dei diritti da parte di tutti i cittadini. Per contrastare le diverse forme di povertà, occorre integrare politiche di solidarietà materiale, morale e sociale e dare alla “persona come motore dello sviluppo sociale ed economico” il carburante per raggiungere la piena autonomia.

Il Consorzio Sol.Co. Catania – Rete di Imprese Sociali Siciliane, attua quindi un programma complesso d’interventi sociali strutturati all’interno della propria Rete d’Imprese attraverso una costante collaborazione con l’ufficio Servizi Sociali dei Comuni aderenti e coordinato da uno staff di esperti, denominato appunto “Staff Famiglia”. Gli interventi realizzati si concretizzano in azioni d’assistenza alla popolazione disagiata, ad individui o gruppi-famiglia in condizioni di povertà, nell’ottica del superamento della marginalità sociale, della prevenzione e della riduzione del disagio familiare attraverso la promozione di interventi formativi e di accompagnamento al lavoro, di soddisfazione dei bisogni alimentari nonché di sostegno per superare l’emergenza abitativa.

Saranno i servizi sociali dei singoli comuni ad effettuare l’accoglienza della persona/famiglia in stato di povertà ed individuarne i bisogni attraverso strumenti di analisi definiti a priori (V. Allegato 2) per poi condurla in un percorso di aiuto e di auto-sostegno futuro.

I tutor che compongono lo “Staff Famiglia” affideranno gli utenti alle strutture convenzionate che si occuperanno di erogare servizi, attraverso lo strumento del “voucher sociale” in campi quali: l’assistenza al bisogno abitativo, l’assistenza al bisogno di tipo alimentare, l’assistenza alla cura socio-sanitaria, l’assistenza socio-psico-pedagogica, l’assistenza alla formazione sociale ed all’inserimento nel mondo del lavoro.

In relazione al bisogno riscontrato potranno essere erogati ad un singolo o ad un nucleo familiare più voucher della stessa o di diversa tipologia .

6. L'accesso ai servizi Staff Famiglia

Qui di seguito è riportato l'iter d'accesso ai servizi dello "Staff Famiglia":

- a) Verifica dei criteri d'accesso eseguita dai singoli Comuni della Sicilia che aderiscono al Progetto Staff Famiglia sulla popolazione domiciliata nel proprio territorio. Il requisito principale è l'essere in condizione di "povertà assoluta" in funzione dei parametri contenuti nel Rapporto Istat 2009 sulla povertà (come riportati nell'Allegato 1).
- b) Esaminato il caso, il referente del Comune provvederà, d'intesa con il Tutor d'Area, a realizzare un piano individualizzato d'intervento per il singolo e/o il gruppo famiglia.
- c) Stabilito il piano individualizzato d'intervento, i Comuni segnaleranno allo "Staff Famiglia", attraverso comunicazione via mail all'indirizzo staff.famiglia@solcoct.it, i casi che necessitano di assistenza.
- d) La presa in carico dell'utente segnalato avverrà attraverso l'"affidamento" effettuato dal Tutor d'Area ad una delle strutture d'offerta convenzionate elencate al punto 7.

La risposta al bisogno segnalato verrà attivata entro 24H dal ricevimento della segnalazione.

7. I nostri servizi - I nostri voucher

I servizi dello "Staff Famiglia" sono garantiti tramite voucher, ovvero un documento emesso dal Consorzio Sol.Co. Catania attraverso il quale si assicura l'accesso ad una "prestazione sociale" ricompresa nelle aree di seguito specificate e fornita da "centri convenzionati".

7.1 Area assistenza al bisogno di tipo alimentare

Servizio: assistenza al bisogno alimentare e supporto al processo di autonomia.

Obiettivo: intervenire sull'emergenza causata dall'impossibilità di sostenere l'acquisto di generi alimentari e beni di prima necessità.

Valore del voucher: il valore monetario di ciascun voucher erogato a sostegno di questa tipologia di servizio è determinato in Max € 200,00 spendibili c/o i centri convenzionati della Rete Sol.Co.

Responsabile Legale: Francesco Passantino

Responsabile dell'area: Francesco Ciulla

7.2 Area housing sociale

Servizio: assistenza al bisogno abitativo e supporto al processo di autonomia.

Obiettivo: intervenire sull'emergenza causata dal bisogno abitativo.

Valore del voucher: il valore monetario di ciascun voucher erogato a sostegno di questa tipologia di servizio è determinato in Max € 1.000,00 spendibili c/o i centri convenzionati della Rete Sol.Co.

Responsabile Legale: Paolo Ragusa

Responsabile dell'area: Massimo Millesoli

7.3 Area assistenza e cura socio-sanitaria

Servizio: assistenza al bisogno di tipo socio-sanitario e supporto al processo di autonomia.

Obiettivo: intervenire per garantire prestazioni professionali in ambito socio-sanitario.

Valore del voucher: il valore monetario di ciascun voucher erogato a sostegno di questa tipologia di servizio è determinato in Max € 150,00 spendibili c/o i centri convenzionati della Rete Sol.Co.

Responsabile Legale: Francesco Passantino

Responsabile dell'area: Giuseppe Intilla

7.4 Area di consulenza socio-psico-pedagogica

Servizio: assistenza al sostegno del disagio psico-socio-educativo e supporto professionale volto ad accrescere le singole capacità di scelta.

Obiettivo: intervenire per orientare l'utenza verso interventi professionali che sviluppino o migliorino gli atteggiamenti o le scelte personali nei confronti del proprio progetto di vita nonché assistere e garantire sostegno educativo presso il domicilio o presso strutture educative/scolastiche

Valore del voucher: il valore monetario di ciascun voucher erogato a sostegno di questa tipologia di servizio è determinato in Max € 80,00 spendibili c/o i centri convenzionati della Rete Sol.Co.

Responsabile: Francesco Di Mauro

Tutor d'area: Francesco Di Mauro

7.5 Area "formazione sociale e inserimento lavorativo"

Servizio: assistenza a sostegno della formazione professionale e supporto al processo di autonomia.

Obiettivo: intervenire per garantire le competenze necessarie allo sviluppo dell'occupabilità del singolo. Sostenere le persone nella definizione di un percorso volto ad aumentare il potenziale di occupabilità individuale, attraverso un intervento di formazione/orientamento e socializzazione al lavoro.

Valore del voucher: il valore monetario di ciascun voucher erogato a sostegno di questa tipologia di servizio è determinato in Max € 80,00 spendibili c/o i centri convenzionati della Rete Sol.Co.

Resta escluso l'importo direttamente erogato al beneficiario quale compenso che rimane a carico dell'Ente pubblico o dell'Azienda ospitante

Responsabile Legale: Concetta Vaccaro

Responsabile dell'area: Gaia Barresi

8. Dove interveniamo?

Lo "Staff Famiglia" interviene su tutto il territorio regionale, a partire dalle tre aree metropolitane siciliane, Palermo, Catania e Messina e si avvale della collaborazione di una Rete regionale di cooperative sociali che mettono a disposizione dell'utenza servizi socio-assistenziali.

Seguono i punti di accesso suddivisi per tipologia

Assistenza al bisogno di tipo alimentare

Provincia	Indirizzo Tel/Fax Mail	Persona di riferimento
Catania	Team Via Pietro Carrera 23 - Catania Tel. 095355353 - Fax 0957315163 Mail: coopsociale.team@tiscali.it	Maria Carmela Spartà
	Agisform Via Luigi Capuana 30 - Mineo Tel. 0933981051 - Fax. 09331935264 Mail: agisform@pec.it	Rocco Sciacca
Ragusa	Isola Iblea Via Marzabotto 62 - Ragusa Tel. 0932623518 Mail: solcoop.ibleo@yahoo.it	Stafania Piccione
Agrigento	Agri.Ca Via Matteo Cimarra 46 - Agrigento Tel. 0922603742 - Fax 0922603742 Mail: agricca@consorzioagricca.it	Nicola Sequenzia
Caltanissetta	A.S.S.I. Gela Via Venezia 60 - Gela Tel. 0933938449 Mail: teleservizi@tin.it	Luigi Russello
Palermo	No Colors Via M. Stabile 261 - Palermo Tel. e Fax. 0916622215 Mail: nocolors@consorziocomunitanuova.it	Diletta Parisi
Trapani	Il Germoglio Piazza San Matteo 14 - Marsala Tel. 3471961694 Mail: il.germoglio1@virgilio.it	Rita Chianese
Siracusa	Il Sole Via Milano 75 - Floridia Tel. 0931941923 Mail: albachiaminori@libero.it	Amelia Grasso
Enna	Pietro Farinato Via Gabrielle D'Annunzio 52 - Piazza Armerina Tel. 0935680640 Mail: pietro.farinato@tiscali.it	Ilenia Adamo
Messina	Cufina Servizi Via V. Emanuele II 69/71 - Messina Tel. 0902400604 Mail: cufinaservizi@libero.it	Giovanni Gentile

Housing sociale

Provincia	Indirizzo Tel/Fax Mail	Persona di riferimento
Catania	Sol Calatino Cortile Palermo n° 6 - Mineo Tel. 0933981051 - Fax 09331935264 Mail: segreteria@solcalatino.it	Massimo Millesoli

Assistenza e cura socio-sanitaria

Provincia	Indirizzo Tel/Fax Mail	Persona di riferimento
Agrigento	I.S.T.A.S Via Tascarella 9 e Via Allende s.n.c. Campobello di Licata Tel. 0922878288 Mail: istas@tin.it - istas@aruba.it	Mimmo Patti
	Matilde Contrada Curma 8 - Casteltermini Tel. 0922911209 Mail: coopmatilde@virgilio.it	Francesco Ferrera
Ragusa	Isola Iblea Via Marzabotto 62 - Ragusa Tel. 0932623518 Mail: solcoop.ibleo@yahoo.it	Salvatore Borrelli
Catania	Team Via Pietro Carrera 23 - Catania Tel. 095355353 Fax 0957315163 Mail: coopsociale.team@tiscali.it	Maria Carmela Spartà
	S. Francesco Cortile Palermo n° 6 - Mineo Tel. 0933981051 - Fax 09331835264 Mail: sanfrancescoscs@pec.it	Valeria Stuto
Siracusa	I.R.I.S. Viale Teocrito 98 - Siracusa Tel. 093161166 Mail: Coopiris.sr@libero.it	Angela Maltese
Caltanissetta	Agape Via L. La Verde 19 - Delia Tel. 0922826436 / 0922826591 Mail: agape.coop@virgilio.it	Peppe Nanfara
Enna	L'Arca Via dei Geranei 2 - Enna 0935500535 Mail: cooperativa.larca@alice.it	Fulvio Pergola
Palermo	Sviluppo Solidale Via Mariano Stabile 261 Tel. e Fax 0916655515 Mail: sviluppo@consorziocomunitanuova.it	Marinella Fina
Messina	Obiettivo Salute e Lavoro Via Madonna del Lume 32 - Milazzo Tel 0909240292 - Fax 0909241175 Mail: obsalav@virgilio.it	Giusi Alosi

Consulenza socio-psico-pedagogica

Provincia	Indirizzo Tel/Fax Mail	Persona di riferimento
Catania	I.S.O.L.A. Cortile Palermo n°6 - Mineo Tel. 0933981051 Mail: cettina@solcalatino.it	Cettina Liggieri
	Marianella Garçia Via Montepalma 45 - Misterbianco Tel. 0950935661 Mail: info@marianellagarcia.it	Giuseppe Biagi
Ragusa	Oasi Don Bosco Via Enna 2 - Ispica Tel. 0932700108 Mail: claudiofronte@oasidonbosco.it	Claudio Fronte
Agrigento	Istituto Walden Via Cavour 54 - Menfi Tel. 092572965 Mail: info@istitutowalden.it	Michele Buscemi
	Familia Via Maddalena 1 - Aragona Tel. 092237101 Mail: comunitacoccinella@libero.it	Carmelinda Scalia
Enna	Pietro Farinato Via Gabrielle D'Annunzio 52 – Piazza Armerina Tel. 0935680640 Mail: pietro.farinato@tiscali.it	Dalila Gambacorta
Trapani	Il Germoglio Piazza San Matteo 14 - Marsala Tel. 3471961694 Mail: il.germoglio1@virgilio.it	Rita Chianese
Siracusa	Il Sole Via Milano 75 - Floridia Tel. 0931941923 Mail: albachiaminori@libero.it	Amelia Grasso
	Health & Senectus Via Italia 2 - Lentini Tel. 095941675 Mail: accaessee04@yahoo.it	Valentina Pupillo
Palermo	Sviluppo Solidale Via Mariano Stabile 261 - Palermo Tel e Fax 0916622215 Mail: sviluppo@consorziocomunitanuova.it	Rosanna Scordato

Formazione sociale e inserimento lavorativo

Provincia	Indirizzo Tel/Fax Mail	Persona di riferimento
Catania	LAIRE Via Garofalo 12 Catania Tel. 0952503041 - 800120408 - Fax. 0952503303 Mail: catania@ideaagenziaperillavoro.it	Agata Magri
	Il Mandorlo Largo Barriera s.n. - Sant'Agata Li Battiati Tel. 095241355 Mail: idealavoro.battiati@yahoo.it	Stefania D'Alescio
	Agisform Via Edimondo De Amicis n°20-22 Caltagirone Tel. 093326030 - Fax 093326030 Mail: caltagirone@ideaagenziaperillavoro.it	Anna Di Martino
	Il Mandorlo P.zza Don Bosco 1 - Pedara Tel. 095702811 Mail: idealavoropedara@yahoo.it	Carla Ragusa
	Il Mandorlo Via De Amicis - San Giovanni La Punta Tel. 0957174656 Mail: Idealavoro.sglapunta@libero.it	Filippa Di Benedetto
Ragusa	Isola Iblea Via Marzabotto 62 - Ragusa Tel. 0932 623518 Mail: ragusa@ideaagenziaperillavoro.it	Valeria Distefano
Caltanissetta	Progetto Lavoro Corso Vittorio Emanuele - Caltanissetta Tel. 093474792 Mail: caltanissetta@ideaagenziaperillavoro.it	Roberta Butera
	Agisform Piazza Roma, 1 - Gela Tel. 0933901311 Mail: gela@ideaagenziaperillavoro.it	Stefania Pagano
Enna	Helix Via Sant'Agata 34 - Enna Tel e Fax 093526264 Mail: idealavoroenna@virgilio.it	Fulvio Pergola
Palermo	Sviluppo Solidale Via Mariano Stabile 261 - Palermo Tel e Fax 0916622215 Mail: palermo@ideaagenziaperillavoro.it	Enrico Lauricella
Siracusa	Health & Senectus Via Italia 2 - Lentini Tel. 095941675 Mail: idealavorolentini@yahoo.it	Valentina Pupillo
	Passwork Via V. Emanuele 295 - Canicattini Tel. 0931 464628 Fax 0931 586585 Mail: info@passwork.org	Paola Scaglione
Messina	Obslav Via Madonna del Lume 32 - Milazzo Tel. e Fax. 0909240292 Mail: obsalav@virgilio.it	Giusi Alosi

9. Dove ritirare la carta servizi

La Carta Servizi "Staff Famiglia" è disponibile presso le strutture convenzionate con il Consorzio Sol.Co. Catania, nonché presso le sedi dei servizi sociali dei Comuni che aderiscono al progetto e nella sezione dedicata sul sito www.solcoct.coop

10. Il nostro numero verde

Lo "Staff Famiglia" garantisce anche un servizio telefonico speciale, un numero verde che mette in contatto la popolazione con lo "Staff Famiglia".

Il nostro **numero verde 800 082 834** è un servizio gratuito ed è attivo nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

11. Monitoraggio dei servizi

Lo Staff Famiglia s'impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati, attraverso le seguenti modalità:

il monitoraggio delle attività si svolgerà durante l'intera fase di erogazione dei servizi previsti. Attraverso un impianto metodologico specifico, i servizi sociali dei vari Comuni potranno analizzare il buon andamento del progetto mediante l'analisi di dati quantitativi e qualitativi. Per dati quantitativi si vuol far riferimento al numero mensile di utenti che usufruiranno dei servizi offerti, la quota di voucher erogati, etc. Per la stima dei dati qualitativi, invece, ci si avvarrà di specifiche schede di monitoraggio, strutturate per essere somministrate direttamente all'utenza (in modo da misurare il grado di soddisfazione della stessa nella fruizione dei servizi erogati). Lo "Staff Famiglia", quindi, attraverso i dati raccolti dal monitoraggio dei vari Comuni, verificherà il buon andamento o meno delle attività progettuali e l'eventuale presenza di criticità.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permette, allo Staff Famiglia, di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili.

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede dei servizi sociali dei Comuni di riferimento, che informeranno l'utente sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I beneficiari del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati. I reclami possono essere presentati per iscritto utilizzando un apposito modulo, specificando qual è il servizio oggetto di reclamo, i motivi e le circostanze del reclamo.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati direttamente all'ufficio Servizi Sociali del Comune di domicilio che provvederà ad inviarli all'indirizzo mail staff.famiglia@solcoct.it.

Lo Staff Famiglia s'impegna a riferire all'utente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

12. Allegati

- Allegato 1. Tabella criteri d'accesso ai servizi
- Allegato 2. Scheda per la redazione del piano d'intervento individualizzato
- Allegato 3. Schede di monitoraggio degli interventi
- Allegato 4. Modulo di reclamo
- Allegato 5. Abstract "Staff Famiglia"

Allegato 1. Tabella sui criteri di accesso ai servizi in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare (ed alla loro classe d'età di appartenenza) e della tipologia di Comune di domicilio.

1) Area metropolitana (almeno 250.000 abitanti)

Tipologia familiare	REDDITO MASSIMO MENSILE
1 comp. 18-59	€ 565,89
1 comp. 60-74	€ 541,61
1 comp. 75+	€ 508,26
2 comp. 18-59	€ 804,64
2 comp. 60-74	€ 756,15
2 comp. 75+	€ 697,11
1 comp. 60-74 e 1 comp. 75+	€ 726,40
1 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 749,33
1 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 779,85
1 comp. 11-17 e 1 comp. 18-59	€ 817,03
1 comp. 4-10 e 1 comp. 18-59	€ 772,49
1 comp. 18-59 e 2 comp. 75+	€ 908,89
1 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74 e 1 comp. 75+	€ 937,48
1 comp. 18-59 e 2 comp. 60-74	€ 966,54
2 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 962,14
2 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 992,00
3 comp. 18-59	€ 1.018,63
1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.029,90
1 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 990,41
1 comp. 0-3 e 2 comp. 18-59	€ 907,56
2 comp. 18-59 e 2 comp. 60-74	€ 1.171,62
3 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 1.199,25
4 comp. 18-59	€ 1.228,20
1 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.238,80
2 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.249,43
1 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.213,44
2 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 1.177,10
1 comp. 0-3 e 1 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 1.095,91
1 comp. 4-10 e 3 comp. 18-59	€ 1.202,77
2 comp. 0-3 e 2 comp. 18-59	€ 1.016,79
3 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 1.169,28
1 comp. 0-3 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.132,19
5 comp. 18-59	€ 1.420,53
1 comp. 11-17 e 4 comp. 18-59	€ 1.430,72
1 comp. 4-10 e 2 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.417,82
2 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.440,89
1 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.407,56
2 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.384,20

2) Grandi Comuni (fino a 50.000 abitanti)

Tipologia familiare	REDDITO MASSIMO MENSILE
1 comp. 18-59	€ 546,45
1 comp. 60-74	€ 522,17
1 comp. 75+	€ 488,82

2 comp. 18-59	€ 781,92
2 comp. 60-74	€ 733,43
2 comp. 75+	€ 674,39
1 comp. 60-74 e 1 comp. 75+	€ 703,68
1 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 726,61
1 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 757,13
1 comp. 11-17 e 1 comp. 18-59	€ 794,31
1 comp. 4-10 e 1 comp. 18-59	€ 749,77
1 comp. 18-59 e 2 comp. 75+	€ 883,34
1 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74 e 1 comp. 75+	€ 911,93
1 comp. 18-59 e 2 comp. 60-74	€ 940,99
2 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 936,59
2 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 966,45
3 comp. 18-59	€ 993,08
1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.004,35
1 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 964,86
1 comp. 0-3 e 2 comp. 18-59	€ 882,01
2 comp. 18-59 e 2 comp. 60-74	€ 1.141,33
3 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 1.168,96
4 comp. 18-59	€ 1.197,91
1 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.208,51
2 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.219,14
1 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.183,15
2 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 1.146,81
1 comp. 0-3 e 1 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 1.065,62
1 comp. 4-10 e 3 comp. 18-59	€ 1.172,48
2 comp. 0-3 e 2 comp. 18-59	€ 986,50
3 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 1.138,99
1 comp. 0-3 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.101,90
5 comp. 18-59	€ 1.386,70
1 comp. 11-17 e 4 comp. 18-59	€ 1.396,89
1 comp. 4-10 e 2 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.383,99
2 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.407,06
1 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.373,73
2 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.350,37

3) Piccoli Comuni (fino a 5.000 abitanti)

Tipologia familiare	REDDITO MASSIMO MENSILE
1 comp. 18-59	€ 512,62
1 comp. 60-74	€ 488,34
1 comp. 75+	€ 454,99
2 comp. 18-59	€ 742,81
2 comp. 60-74	€ 694,32
2 comp. 75+	€ 635,28
1 comp. 60-74 e 1 comp. 75+	€ 664,57
1 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 687,50
1 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 718,02
1 comp. 11-17 e 1 comp. 18-59	€ 755,20
1 comp. 4-10 e 1 comp. 18-59	€ 710,66
1 comp. 18-59 e 2 comp. 75+	€ 839,77
1 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74 e 1 comp. 75+	€ 868,36
1 comp. 18-59 e 2 comp. 60-74	€ 897,42
2 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 893,02

2 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 922,88
3 comp. 18-59	€ 949,51
1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 960,78
1 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 921,29
1 comp. 0-3 e 2 comp. 18-59	€ 838,44
2 comp. 18-59 e 2 comp. 60-74	€ 1.090,44
3 comp. 18-59 e 1 comp. 60-74	€ 1.118,07
4 comp. 18-59	€ 1.147,02
1 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.157,62
2 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.168,25
1 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.132,26
2 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 1.095,92
1 comp. 0-3 e 1 comp. 4-10 e 2 comp. 18-59	€ 1.014,73
1 comp. 4-10 e 3 comp. 18-59	€ 1.121,59
2 comp. 0-3 e 2 comp. 18-59	€ 935,61
3 comp. 18-59 e 1 comp. 75+	€ 1.088,10
1 comp. 0-3 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.051,01
5 comp. 18-59	€ 1.330,45
1 comp. 11-17 e 4 comp. 18-59	€ 1.340,64
1 comp. 4-10 e 2 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.327,74
2 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.350,81
1 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 3 comp. 18-59	€ 1.317,48
2 comp. 4-10 e 1 comp. 11-17 e 2 comp. 18-59	€ 1.294,12

Allegato 2. Istanza, Scheda per la redazione del piano d'intervento individualizzato e convenzione con il beneficiario

DOMANDA

Il/La Sottoscritt_____ nat_ a _____

Il ___/___/___ e residente a _____ Via _____ n° ___

Tel. _____ Cod.Fisc. _____

Trovandosi in situazione di difficoltà ed esposto/a al rischio di emarginazione

CHIEDE

L'accesso al Progetto "Staff Famiglia"

DICHIARA

Ai sensi di legge e sotto la propria responsabilità:

- di essere cittadino _____
- di essere residente nel Comune di _____ dal _____
- che il proprio nucleo familiare è composto da n. ___ unità di cui n. ___ minori, di cui n. ___ portatori di handicap;
- che il reddito del proprio nucleo familiare è di € _____ (si allega ISEE)
- di essere privo di patrimonio mobiliare (conti correnti, depositi bancari, BOT, CCT, obbligazioni, azioni, ecc.);
- di possedere la sola unità immobiliare adibita ad abitazione principale, la cui rendita catastale è di € _____;

Il sottoscritto si impegna a :

- comunicare tempestivamente al Comune ogni variazione delle proprie condizioni reddituali e patrimoniali;
- confermare ogni sei mesi il persistere delle condizioni dichiarate;
- rispettare gli impegni, formalmente assunti, con l'accettazione del programma di integrazione sociale;
- di essere disponibile a: frequentare corsi di formazione professionale, di accettare attività lavorativa o quant'altro richiesto dall'Amministrazione Comunale;
- di essere consapevole che l'Amministrazione Comunale, attraverso gli organi competenti (Guardia di Finanza, Carabinieri, Vigili Urbani, INPS, INAIL, ecc.) effettuerà accertamenti sulla veridicità delle notizie rese.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgsvo 196/2003: il Consorzio Sol.Co. Catania Rete di Imprese Sociali Siciliane, in qualità di titolare del trattamento, con riferimento ai dati personali acquisiti, La informa che i dati da Lei forniti verranno trattati per le finalità proprie di questo modello di Reclamo nell'ambito del progetto "Staff Famiglia" nel pieno rispetto delle libertà fondamentali senza ledere la Sua riservatezza e la Sua dignità. I dati trattati non verranno comunicati a soggetti privi di autorizzazione concessa dal Titolare. Il conferimento dei dati è facoltativo ma il rifiuto a fornirli potrebbe pregiudicare la parziale o totale esecuzione del rapporto instaurato o da instaurare. A Lei competono tutti i diritti previsti dall'art. 7 D. Lgsvo 196/03.

L'informativa in forma integrale è consultabile sul sito web www.solcoct.coop

_____ lì _____

SCHEDA DI ANALISI DELL'UTENZA

Dati Anagrafici dell'Utente

Cognome _____ Nome _____

nato a _____ il ___/___/_____

Via _____ n° _____ Cod. Fis. _____ Tel. ___/_____

Sezione A

Analisi Nucleo Familiare anagrafico e/o convivente

	Rel. parentela	COGNOME E NOME	Codice Fiscale	Data di nascita	Luogo di nascita	Stato Civile Condizione (v. legenda)	Comune di domicilio
1	dichiarante						
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Legenda sez. A

Stato civile – condizione

- | | |
|------------------|------------------|
| A. Celibe/Nubile | F. Ragazza madre |
| B. Coniugato/a | G. Convivente |
| C. Vedovo/a | H. Detenuto |
| D. Separato/a | I. Ex Detenuto |
| E. Divorziato/a | J. Altro |

Sezione B

Analisi Situazione Economica e patrimoniale

Componenti del nucleo familiare in possesso di reddito

	Cognome e Nome	Codice reddito(v. legenda)	Importo annuo
1	dichiarante		
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
		Totale €	

Legenda sez. B

Lavoro autonomo	Quote
Lavoro dipendente	Fondi comuni di investimento
Pensioni (specificare il tipo di pensione)	Depositi bancari
Titoli di Stato	Pensione estera
Azioni	Altro reddito (malattia, disoccupazione, cassa integrazione)

n.b.: Le sezioni A e B consentono di verificare la condizione di povertà in funzione dei parametri contenuti nel Rapporto Istat 2009 sulla povertà (come indicati nella tabella riportata tra gli allegati della guida ai servizi).

Sezione C

Analisi condizione socio-sanitaria

Presenza nel nucleo familiare di soggetti in condizione di criticità socio-sanitaria e/o portatori di handicap

Tab. A

n.	Rel. parentela	Cognome e Nome	Patologia
1			
2			
3			

Tab. B – Presenza nel nucleo familiare di soggetti impegnati in programma di recupero terapeutico

n.	Rel. parentela	Cognome e Nome	Patologia
1			
2			
3			

Sezione D

Analisi Condizione Abitativa

Possesso della Casa di abitazione	SI	Valore		(valore ai fini ICI)
	NO			
			Titolo	(proprietà, usufrutto, locazione, comodato, nuda proprietà)
Possesso di altri immobili (case, terreni, ecc.)	SI	Valore		(per i fabbricati valore ai fini ICI per i terreni reddito dominicale x 75)
	NO			
		Titolo		(proprietà, usufrutto, locazione, comodato, nuda proprietà)

Sezione E

Analisi Situazione Lavorativa

Componenti del nucleo familiare

	Cognome e Nome	Codice (v. legenda)	Iscrizione ufficio di collocamento	qualifica
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Legenda sez. C

A. Occupazione precaria
B. Occupazione stabile
C. Lavoro protetto
D. Lavori socialmente utili
E. Pensionato
F. Occupato part time
G. In cerca di prima occupazione
H. Avviato a tempo determinato: indicare durata in mesi
I. Disoccupato: indicare data inizio disoccupazione
J. Occupazione presso Ispettorato Dipartimentale delle Foreste: indicare numero di giorni e relativo anno
K. Collocamento con registro d'impresa: indicare numero giorni e relativo anno
L. Altro

Sezione F

Analisi condizione scolastica/formativa

	Rel. Parentela	COGNOME E NOME	Titolo di studio	Attuale frequenza percorsi di studio		Tipologia di percorso di studi	Disponibilità frequenza corsi di formazione	
				SI	NO		Di natura tecnica	Di natura socio - culturale
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

8								
9								
10								

Legenda sez. E

Titolo di studio

- A. Analfabeta
- B. Licenza elementare
- C. Licenza media inferiore
- D. Corsi Professionali
- E. Diploma
- F. Laurea

Tipologia percorso di studi

- A. Scuola dell'infanzia
- B. Scuola primaria
- C. Scuola media inferiore
- D. Scuola media superiore

Sezione G

Analisi condizione psico-sociale

n.	Rel. parentela	Cognome e Nome	Raggruppamenti diagnostico generali
1			
2			
3			

Legenda sez. G

N. Disturbi dell'umore

O. Disturbi dell'alimentazione

P. Disturbi d'ansia

Q. Disagio socio-relazionale

R. Altro (Specificare)

PROGETTO D'INTEGRAZIONE SOCIALE E/O LAVORATIVA

Il giorno ____ del mese di _____ nei locali municipali

Fra l'Amministrazione comunale di _____, nella persona _____, in qualità di Direttore ed il/ la signor/a _____ nat/a a _____ il _____ e residente a Catania via _____ n° ____

PREMESSO:

- che è nell'interesse della popolazione che il Comune di _____ programmi le linee e gli interventi atti a realizzare uno sviluppo organico nel proprio territorio, utilizzando in modo coordinato risorse locali, regionali, statali e comunitarie;
- che il Comune di _____ ha aderito al progetto denominato "STAFF Famiglia" promosso dal Consorzio Sol.Co. Catania unitamente ai soci della propria rete e dal Banco delle Opere di Carità nell'ambito del _____ della Regione Sicilia – Assessorato della Famiglia, Politiche sociali e Lavoro
- che, in particolare, sul territorio del Comune di _____ è prevista da detto progetto l'attivazione di voucher di servizi socio-sanitari ed educativi in favore di cittadini residenti in condizione di povertà e marginalità sociale

CONSIDERATO:

- che il voucher predetto va inteso come intervento rivolto a perseguire l'integrazione sociale e l'autonomia economica dei soggetti e delle famiglie destinatari, attraverso programmi personalizzati;
- che il beneficiario dell'intervento viene coinvolto in un progetto personalizzato, volto a favorire il superamento dell'emarginazione per se e per il suo nucleo familiare, attraverso la promozione delle capacità individuali e dell'autonomia economica, tenendo conto delle caratteristiche personali e familiari del soggetto e concorda con lo stesso il contenuto degli impegni derivanti dall'attuazione del programma.
- che gli interventi di integrazione sociale possono richiedere, qualora si tratti di soggetti in età lavorativa, non occupati ed abili al lavoro, l'inserimento in attività di formazione professionale o nel mondo del lavoro, nell'ambito delle politiche attive del lavoro;

VISTA

- l'istanza del/della sig./ra _____ nata a _____ il _____ e residente a _____ via _____ n° ____, presentata in data _____
- la relazione dell'Ufficio di Servizio sociale e la proposta formulata rispetto alla concessione del beneficio, con il relativo patto sottoscritto dal beneficiario;

Tutto ciò premesso e considerato, si conviene quanto segue:

Articolo 1

Il Comune di _____ ammette quale beneficiario del progetto "Staff Famiglia" il/la sig/ra _____, sulla scorta del programma di integrazione sociale personalizzato di cui al successivo articolo 5.

Detto programma viene sottoscritto, oltre che dal/la sig/ra _____, da tutti i componenti il nucleo familiare in esso coinvolti.

Il Contratto viene altresì sottoscritto dal Consorzio Sol.co. Catania che si farà carico dell'erogazione dei voucher

Articolo 2

Il programma di integrazione sociale, tiene conto delle caratteristiche personali e familiari del/la sig/ra _____ e dei componenti il suo nucleo familiare e discende:

- dalla scheda contenente i dati informativi sul nucleo familiare;
- dalla relazione sociale redatta dall'Ufficio di Servizio sociale;
- dalla scheda degli impegni assunti dal/la sig/ra _____

Articolo 3

Il programma di integrazione sociale:

- è orientato al recupero, alla promozione ed allo sviluppo di capacità personali ed alla ricostruzione di reti sociali; per i minori, il programma include, in primo luogo, l'assolvimento dell'obbligo scolastico e, successivamente, la formazione professionale;
- è coordinato con le altre prestazioni derivanti dall'accesso ad altri servizi sociali.

Gli interventi di integrazione sociale possono richiedere, qualora si tratti di soggetti in età lavorativa, non occupati ed abili al lavoro, l'inserimento in attività di formazione professionale o nel mondo del lavoro, nell'ambito delle politiche attive del lavoro.

L'impiego in attività lavorative è escluso:

- per coloro che siano impegnati in attività di recupero scolastico o formazione professionale;
- per coloro che attendono alla cura di figli in età inferiore a tre anni o di persone con handicap in situazione di gravità (ex art. 4 l. 104/92);
- per coloro che sono impegnati in programmi di recupero terapeutico, certificato ed incompatibile con l'attività lavorativa.

Articolo 4

Dall'esame degli atti di cui al precedente articolo 2, si evince quanto segue:

- il nucleo familiare è composto da n° __ persone, ovvero, oltre che dal/la richiedente, dal coniuge _____ (anni __) e dai figli _____ (anni - __);
- il nucleo familiare abita in alloggio _____ e;
- il reddito dichiarato e/o riscontrato del nucleo familiare è di €. _____ mensili, derivanti da _____;
- (istruzione)
- (lavoro)
- (altro)

Articolo 5

Il progetto di integrazione sociale, concordato fra il Comune di _____, il Consorzio Sol.co. Catania ed il nucleo familiare del/la sig/ra _____, è il seguente (barrare le voci che ricorrono):

1. regolarizzazione dell'occupazione dell'alloggio
2. locazione di altro alloggio;
3. regolarizzazione e pagamento di utenze
4. pagamento rette e acquisto libri scolastici
5. esami clinici e visite specialistiche
6. supporto educativo e/o psicologico al nucleo familiare

7. acquisto di arredi idonei a rendere dignitoso l'alloggio e, in caso di regolarizzazione dell'occupazione, effettuazione di lavori di manutenzione;
8. accudimento dei figli minori
9. conseguimento della licenza media inferiore;
10. attività di formazione professionale
11. impegno in attività lavorativa,
12. altro

Articolo 6

Il/la sig/ra _____ si impegna a realizzare il programma di integrazione sociale e/o lavorativa come espresso nel precedente articolo 5.

Articolo 7

Il presente contratto decorre dalla data di sottoscrizione e avrà la durata massima di 12 mesi.

Il/i voucher erogati mensilmente al sig/ra _____ sono in specifico (barrare le voci che ricorrono):

- voucher alimentari
- voucher abitativi
- voucher sanitari
- voucher educativi e di supporto psicologico
- voucher formativi/lavorativi

Articolo 8

Le prestazioni da effettuarsi in ordine al presente contratto sono di esclusiva natura assistenziale e/o formativa e non potranno in nessun caso costituire rapporto di lavoro subordinato nei confronti del Comune.

Articolo 9

Gli uffici del Comune di _____ avranno cura di verificare l'effettivo rispetto delle prescrizioni contenute nel presente contratto, nonché effettuare ispezioni e controlli atti ad accertarne il regolare svolgimento.

Il Consorzio Sol.Co. Catania curerà la verifica sull'effettiva erogazione delle prestazioni connesse ai voucher

Articolo 10

Il presente contratto può essere rescisso anche in prima scadenza, per giusta causa, come ad esempio:

- Mancato rispetto delle prescrizioni;
- Palesi e ripetute violazioni degli obblighi derivanti dal presente contratto;
- Mancata ottemperanza alle contestazioni scritte, mosse dal Comune.

Articolo 11

L'Ufficio di Servizio sociale competente attesterà mensilmente il buon andamento del presente contratto e si impegna a relazionare sull'attuazione dello stesso e sui risultati ottenuti con cadenza semestrale.

Ciò consentirà l'eventuale prosecuzione del progetto per il mese successivo

Articolo 12

Le inadempienze accertate agli obblighi di cui ai precedenti articoli comportano la sospensione di ogni beneficio e consentono di risolvere insindacabilmente il presente contratto e, ove ritenuto, provvedere alla ripetizione delle somme indebitamente erogate.

Le inadempienze devono essere preventivamente contestate al contraente.

Articolo 13

Qualora il/la sig/ra _____ non sia in grado di attuare e/o ultimare il progetto approvato, dovrà restituire in tutto o in parte i voucher eventualmente concessi.

Articolo 14

Ogni modificazione relativa alle condizioni socio-economiche relative al nucleo familiare dovrà essere tempestivamente comunicata al Comune.

Il beneficiario

Il Comune

Per presa visione ed accettazione

(membro) _____

Il Consorzio Sol.Co.

Allegato 3. Schede di monitoraggio degli interventi

SCHEDA DI MONITORAGGIO

Dati Anagrafici dell'Utente

Cognome _____ Nome _____
Data di nascita ___/___/____ Domicilio: Via _____ n° _____
CAP. _____ Comune _____ Cod. Fis. _____

Tel. _____

SERVIZIO OFFERTO:

- Assistenza al bisogno di tipo alimentare
- Housing sociale
- Assistenza e cura socio-sanitaria
- Consulenza socio-psico-pedagogica
- Formazione sociale e inserimento lavorativo

Punto d'accesso al servizio

Nome struttura/ente convenzionato _____
Indirizzo _____ Città _____ () CAP _____
Altro _____

Data di accesso al servizio: ___/___/____

Totale voucher assegnati: _____

Numero _____ Assistenza al bisogno di tipo alimentare

Numero _____ Housing sociale

Numero _____ Assistenza e cura socio-sanitaria

Numero _____ Consulenza socio-psico-pedagogica

Numero _____ Formazione sociale e inserimento lavorativo

Va posta una croce sul giudizio ritenuto più appropriato

Legenda:

1 - Per nulla Soddisfatto

2 - Poco soddisfatto

3 - Mediamente soddisfatto

4 - Abbastanza soddisfatto

5 - Molto Soddisfatto

1. Esprima un giudizio sulla facilità e la velocità di accesso alle informazioni riguardanti il/i servizio/i erogato/i

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Esprima un giudizio sulla **chiarezza, completezza e adeguatezza** delle informazioni riguardanti il/i servizio/i erogato/i

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Esprima un giudizio sugli **operatori** con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio
Competenza e professionalità:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Disponibilità:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Esprima un giudizio sulla **chiarezza** della documentazione ricevuta dagli operatori

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Esprima un giudizio sulla **tempestività** del servizio reso

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Esprima un giudizio sulla **capacità** degli operatori di far fronte ad eventuali problematiche e/o reclami.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Esprima un giudizio sulla velocità di risposta degli operatori di far fronte ad eventuali problematiche e/o reclami.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Esprima il suo **livello globale di soddisfazione** nei confronti del/i servizio/i di cui ha usufruito

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Tale livello di **soddisfazione** è in linea con le Sue aspettative iniziali?

- No, è minore
- Sì, è in linea
- No, è maggiore

Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo La invitiamo a farlo con la massima libertà, terremo conto delle Sue osservazioni:

La ringraziamo per la cortese collaborazione

Informativa ai dell'art. 13 del D. Lgsvo 196/2003: il Consorzio Sol.Co. Catania Rete di Imprese Sociali Siciliane, in qualità di titolare del trattamento, con riferimento ai dati personali acquisiti, La informa che i dati da Lei forniti verranno trattati per le finalità proprie di questo modello di Reclamo nell'ambito del progetto "Staff Famiglia" nel pieno rispetto delle libertà fondamentali senza ledere la Sua riservatezza e la Sua dignità. I dati trattati non verranno comunicati a soggetti privi di autorizzazione concessa dal Titolare. Il conferimento dei dati è facoltativo ma il rifiuto a fornirli potrebbe pregiudicare la parziale o totale esecuzione del rapporto instaurato o da instaurare. A Lei competono tutti i diritti previsti dall'art. 7 D. Lgsvo 196/03. L'informativa in forma integrale è consultabile sul sito web www.solcoct.coop

Allegato 4. Modulo di reclamo

All'Ufficio Servizi Sociali
Del Comune di _____

Dati del Reclamante

Nome _____	Cognome _____
Indirizzo _____	Città _____ () CAP _____
Telefono _____	cell. _____ e-mail _____
n. voucher _____	

Area/Servizi oggetto del reclamo

Barrare le caselle interessate

<input type="radio"/> Area assistenza al bisogno di tipo alimentare
<input type="radio"/> Area housing sociale
<input type="radio"/> Area assistenza e cura socio-sanitaria
<input type="radio"/> Area "educativa"
<input type="radio"/> Area "formazione sociale e inserimento lavorativo"
<input type="radio"/> Area "counseling psicologico"

Specificare i motivi del Reclamo

Punto d'accesso al servizio

Nome struttura/ente convenzionato _____		
Indirizzo _____	Città _____	() CAP _____
Altro _____		

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgsvo 196/2003: il **Consorzio Sol.Co. Catania Rete di Imprese Sociali Siciliane**, in qualità di titolare del trattamento, con riferimento ai dati personali acquisiti, La informa che i dati da Lei forniti verranno trattati per le finalità proprie di questo modello di Reclamo nell'ambito del progetto "Staff Famiglia" nel pieno rispetto delle libertà fondamentali senza ledere la Sua riservatezza e la Sua dignità. I dati trattati non verranno comunicati a soggetti privi di autorizzazione concessa dal Titolare. Il conferimento dei dati è facoltativo ma il rifiuto a fornirli potrebbe pregiudicare la parziale o totale esecuzione del rapporto instaurato o da instaurare. A Lei competono tutti i diritti previsti dall'art. 7 D. Lgsvo 196/03. L'informativa in forma integrale è consultabile sul sito web www.solcoct.coop

Allegato 5. Abstract “Staff Famiglia”

Un’assistenza Concreta

Staff Famiglia è un sistema integrato di assistenza ai singoli e le famiglie in stato di povertà reale o potenziale fatto da interventi mirati per la concreta soddisfazione dei bisogni (spesso primari) attraverso l’erogazione di voucher che consentano l’accesso a servizi.

I bisogni da soddisfare

L’analisi delle condizione sociale e dei bisogni di singoli e famiglie in stato di povertà circoscrive i principali bisogni quelli adesso elencati:

- 1. alimentare**
- 2. alloggiativo**
- 3. accesso alle cure**
- 4. psico-socio-pedagogici**
- 5. formazione e inserimento lavorativo**

Lo Strumento

I bisogni vengono soddisfatti attraverso l’erogazione di voucher spendibili in centri convenzionati.

- Voucher per l’acquisto di beni alimentari del valore di € 200,00.
- Voucher per servizi di assistenza e cura socio-sanitaria: il buono potrà essere speso per l’accesso a prestazioni sanitarie o socio/sanitarie dalla diagnostica ai servizi di cura ed assistenza domiciliare. Il valore monetario di ciascun voucher è determinato in € 150,00.
- Voucher a sostegno dell’housing sociale: destinato a coloro i quali non possiedono i requisiti per entrare nelle graduatorie per gli alloggi pubblici e allo stesso tempo non possono accedere al mercato privato. Il valore monetario di ciascun voucher è determinato in € 1.000,00.
- Voucher a sostegno dei processi formativi: finalizzato al rafforzamento delle competenze a supporto dei processi educativo/formativi e dell’occupabilità del singolo.

All’interno di questa categoria rientrano:

- a. i voucher del valore di € 80,00 spendibili l’acquisto dei libri di testo, per il pagamento delle rette scolastiche e per altre attività similari.
 - b. i voucher per l’accesso a borse lavoro e percorsi formati il cui valore è da definire.
- Voucher a sostegno di interventi psico-socio-pedagogici: nascono per fornire supporto a tutte quelle condizioni di disagio psico-sociale del singolo o della famiglia attraverso interventi individuali o di gruppo. Il valore monetario di ciascun voucher è determinato in € 50,00.

Modalità operative

Il singolo comune aderente/convenzionato con il programma “Staff Famiglia” valuterà le esigenze del singolo e della famiglia in condizione di povertà elaborando un “piano d’intervento specifico” utilizzando la scheda di Valutazione fornita dalla Rete Sol.Co. il quale, in virtù del piano d’intervento elaborato, erogherà i voucher specifici.

Il comune avrà a disposizione un numero diretto di contatto con lo Staff Famiglia.

Nota: i comuni che non hanno aderito alla proposta possono contattare lo “Staff Famiglia” e fissare un appuntamento per l’adesione al programma.

Consulenza Per i Comuni

Lo Staff Famiglia è pronto ad offrire ai Comuni una consulenza gratuita e dedicata per l’attivazione degli interventi del piano Staff Famiglia.



Consorzio
Sol. Co. Catania
Rete di Imprese Sociali Siciliane
Società Cooperativa Sociale
ONLUS



REGIONE SICILIANA
Assessorato della Famiglia,
delle Politiche Sociali e del Lavoro