

**CARTA DEI SERVIZI
CASA IDA
ANNO 2016**

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un patto che l'Associazione stringe con i propri destinatari: rappresenta l'impegno della Associazione a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

L'Associazione Villa Amantea ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi anche in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13 "carta dei servizi sociali").

La Carta dei Servizi dell'Associazione e dei centri di servizio è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci. La Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.villaamantea.it

COME LEGGERE LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi si compone di due parti.

La prima parte contiene informazioni, dati e procedure generali relative all'Associazione Villa Amantea quale ente gestore di numerosi servizi e progetti.

La seconda parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti i singoli servizi e progetto di accoglienza.

COSA FACCIAMO

L'AVA si occupa della presa in carico sotto varie forme di adulti immigrati e di minori, italiani e stranieri non accompagnati, sia richiedenti asilo politico che non.

Viene fondata nel 1983 nel quartiere periferico milanese di Baggio, noto in quegli anni come nodo di spaccio dell'eroina, con attività volte alla **prevenzione dell'emarginazione giovanile** e della devianza. All'interno di una palazzina comunale in via Amantea, per assicurare l'attività lavorativa dei beneficiari viene costituita la "Cooperativa Multiuso" (service musicale, noleggio palco, traslochi, facchinaggio, piccola manutenzione di interni) con l'affidamento di più di quaranta detenuti in semilibertà con la legge Gozzini. Nel novembre '89 viene firmata la convenzione tra il Comune di Milano e l'AVA e questa viene investita dai partiti di zona ad interessarsi del problema degli **extracomunitari**. A giugno del 1990 nasce la prima comunità per immigrati in Villa Amantea: l'AVA inizia con l'accoglienza di tre marocchini lavavetri che successivamente diventano una decina, e una comunità di 5 **minori stranieri non accompagnati**. La comunità offriva accoglienza di base e servizi educativi, in un'ottica di integrazione nel territorio e nelle attività rivolte ai giovani in generale (corsi di italiano, proiezione dei mondiali di calcio, concerti, sale prova, cineforum culturali...). Lo spazio di aggregazione giovanile si consolida e ha uno sviluppo straordinario, permettendo il finanziamento delle diverse attività dell'associazione. Nel gennaio '92 in seguito al licenziamento di Hamid, uno dei ragazzi in accoglienza nella comunità ospitata in Villa, si decide di aprire uno **sportello legale** in difesa soprattutto degli **immigrati** sprovvisti di documenti. Nel febbraio 1994 la struttura viene occupata da un gruppo legato alla Quarta Internazionale, che porta al blocco delle attività e alla distruzione fisica della struttura di proprietà comunale. Rimane attivo soltanto lo sportello legale, che ottiene un finanziamento europeo e nel tempo trova altre sedi. Si ottengono vittorie importanti per i diritti degli immigrati, tanto da essere citati nel libro "Forti con i deboli" di Livio Pepino.

Nel 2011 con l'ENA (Emergenza Nord Africa) l'associazione all'interno del Circolo

Familiare Libertà e Lavoro di Trezzano S/N partendo da un corso di italiano apre una comunità di accoglienza per profughi africani provenienti dalla Libia in guerra, con 4 nuclei in appartamenti in convenzione con Caritas Ambrosiana fino al 1 marzo 2013. Dei 17 ospiti, 8 hanno ottenuto il riconoscimento della protezione internazionale sussidiaria essendo stati accolti 4 ricorsi in fase giurisdizionale. Con la chiusura dell'ENA l'AVA ha costruito una rete istituzionale con il Comune di Cesano Boscone e la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus, inserendo così le proprie competenze in uno standard di accoglienza più elevato quale quello dello **SPRAR** (Sistema di Protezione per i Richiedenti Asilo e Rifugiati). Il 29 gennaio 2014 viene, infatti, finanziato dal Ministero dell'Interno, attraverso l'ANCI, il progetto di accoglienza per 24 rifugiati e richiedenti asilo che ci vede da allora ente gestore. In questi ultimi anni si è consolidata l'esperienza dell'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati, entrando a far parte del CRAL (Coordinamento Regionale Asilo della Lombardia) e della RIRVA (Rete Italiana per il Rimpatrio Volontario Assistito). A dicembre 2012 lo sportello legale per immigrati diventa itinerante, nella provincia di Milano. In data 30 luglio 2013 la Prefettura di Milano ha riconosciuto ufficialmente la validità dell'iniziativa ed è stato ottenuto il patrocinio gratuito dai comuni di Baranzate e di Garbagnate Milanese. È stata stipulata una convenzione con il CPIA (Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti) di Rozzano e di Trezzano sul Naviglio. L'AVA è parte di una rete di istituzioni del Distretto dell'ASL Milano 1 contro la violenza di genere sulle donne straniere, con una operatrice dedicata al primo intervento. Diversi i casi su cui si è operato in tal senso.

L'AVA si è occupata del collocamento e il supporto di minori che entrano nel territorio degli Stati membri senza essere accompagnati da una persona adulta responsabile. Operando come centro di pronto intervento garantisce l'intervento tempestivo di accoglienza, attraverso un lavoro in rete con le forze dell'ordine (Carabinieri), i Servizi Sociali del Comune, Caritas del comune di Trezzano S/N e la comunità di accoglienza minori di Gaggiano.

Nel progetto SPRAR a Cesano Boscone 4 sono i beneficiari diciottenni ex minorenni non accompagnati seguiti dall'associazione, per i quali si è in contatto con la Commissione Territoriale della Prefettura per il Riconoscimento dello Status di Rifugiato, il Tribunale dei Minorenni, gli SPRAR per minorenni da cui provengono, gli avvocati specialisti del settore.

All'interno delle attività dello sportello legale nel CPIA di Trezzano S/N, nel 2014 si è ottenuto il **ricongiungimento familiare di un minorenne** indiano alla madre fuggita dal paese tre anni prima per persecuzioni personali che le hanno fatto ottenere il riconoscimento di rifugiato.

Dal 7 Dicembre 2015 l'Associazione è ente gestore del progetto SPRAR per MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati) finanziato dal Ministero dell'Interno e con capofila il Comune di Trezzano S/N. Questo ultimo progetto prevede l'accoglienza di 14 MSNA all'interno di ville confiscate alla mafia e appartamenti privati con l'adesione di famiglie accoglienti volontarie.

Riassumendo oggi l'Associazione è impegnata nelle seguenti aree di intervento:

Area stranieri: Seconda accoglienza, sportello di orientamento legale

Area minori, famiglia e territorio: Seconda accoglienza (progetto SPRAR del Ministero dell'Interno e ANCI), interventi e progetti di aggregazione interculturale

Area donne vittime di violenza: Consulenza e orientamento legale

PRINCIPI SEGUITI NELL' EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nell'erogare i propri servizi, la Associazione Villa Amantea assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono:

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ

I Centri di Servizio ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Centro di Servizio è organizzato.

PARTECIPAZIONE

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

I Centri di Servizio acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I Centri di servizio adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Associazione persegue il benessere della persona e della collettività attraverso interventi socio- educativi, socio-assistenziali, formativi, di orientamento e consulenza in risposta alle domande e ai bisogni che le persone e il territorio esprimono in un'ottica di promozione della Comunità.

La Associazione crede in una società solidale, giusta ed equa che favorisca lo sviluppo e le pari opportunità delle persone e la loro integrazione all'interno di un sistema che garantisca i diritti di cittadinanza per tutti. La Associazione, per tutti i propri Servizi, si orienta alla qualità verificando i processi interni e di relazione con i Committenti e Utenti.

L'Associazione regola i processi svolti al suo interno in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione adeguata delle risorse umane, infrastrutturali e dei flussi di comunicazione; Riconoscimento della centralità della persona e della sua dignità;

Formazione continua del Personale per garantirne il necessario livello di competenza; Coinvolgimento e motivazione del Personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei portatori di interesse;

RISERVATEZZA DEI DATI E SICUREZZA DEGLI AMBIENTI

Villa Amantea opera:

- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 per la raccolta, la conservazione e la sicurezza dei dati;
- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 T.U. per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

via e-mail: associazionevillaamantea@gmail.com

via posta: Villa Amantea via Giambellino 9 20146 Milano

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 30 giorni.

Responsabile Qualità: Patrizia Ricciardi

INFORMAZIONI PRATICHE

L'indirizzo della sede amministrativa della Villa Amantea è:

Via Giambellino 9, 20146, Milano.

E' possibile accedere agli uffici della Associazione previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00.

E' possibile inoltre contattare la Associazione attraverso i seguenti riferimenti:

Villa Amantea Tel. 3202685979 e-mail: associazionevillaamantea@gmail.com

Pec: associazionevillaamantea@mlcert.it

Il sito internet della Villa Amantea è visitabile al seguente indirizzo: www.villaamantea.it

CARATTERISTICHE STRUTTURA DI ACCOGLIENZA

STRUTTURA DI ACCOGLIENZA PER NEOMAGGIORENNI

Struttura 2 – Casa Ida	
Ente Gestore	ASSOCIAZIONE VILLA AMANTEA, SEDE LEGALE a MILANO in via GIAMBELLINO 9, cap. 20146, tel. 320/2685979
Tipologia struttura	COMUNITA' FAMILIARE
Denominazione	CASA IDA
Indirizzo	VIA LEONARDO DA VINCI 90, SCALA B, 1°PIANO, 20090 A TREZZANO SUL NAVIGLIO (MI)
N. posti nella struttura	2
Operatori	L'ACCOMPAGNAMENTO VERSO L'AUTONOMIA E' SUPPORTATA DA UN OPERATORE SOCIALE PART-TIME CON SPECIFICA ESPERIENZA NELLA GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE LEGATE ALLA MIGRAZIONE E ALL'INTEGRAZIONE. INOLTRE E' PRESENTE UN SUPERVISORE QUALIFICATO PER 1 VOLTA A SETTIMANA.
Regola della casa	IL REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA E' AFFISSO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA STESSA ED E' PRESENTATO NEL PRIMO COLLOQUIO A CIASCUN BENEFICIARIO
Orari	RIENTRO A CASA E' FISSATO ENTRO LE ORE 22.00 MA PUO' ESSERE CONCORDATO CON GLI OPERATORI
Tipologia destinatari della struttura	RAGAZZI NEOMAGGIORENNI

Spazi comuni disponibili	CUCINA, BAGNO E SALA
Assenza barriere architettoniche	NO
N. servizi igienici per disabili	NO
Collocazione struttura	L'APPARTAMENTO È SITUATO ALLE SPALLE DELLA PIAZZA PRINCIPALE DI TREZZANO S/N. L'APPARTAMENTO È IN PIENO CENTRO URBANO CON BAR, NEGOZI, LA FERMATA DELL'AUTOBUS CHE PORTA A MILANO A UN PASSO DA CASA, LA CHIESA S. LORENZO E TUTTI SERVIZI CITTADINI A POCHI METRI.
	X da 501 m. 1000 m.
Distanza tra struttura e prima fermata utile mezzo di trasporto pubblico	X da 0 m. 500 m.
Frequenza oraria mezzi pubblici urbani	X da 0' a 15'
Frequenza oraria mezzi pubblici extraurbani	X da 0' a 15'
In caso di disponibilità di mezzi di trasporto privati specificare la tipologia e la frequenza	VERRANNO MESSE A DISPOSIZIONE BICICLETTE CON MANUTENZIONE E LABORATORIO DI CICLOFFICINA INTERNO ALLA COMUNITA'.

ATTIVITA' PREVISTE

CASA IDA

Apprendimento della lingua italiana e percorso scolastico

E' stato stipulato un accordo per l'intero anno scolastico con il Centro Provinciale Istruzione Adulti 3 Sud Milano "maestro Alberto Manzi" con il quale il CPIA si impegna a progettare e realizzare corsi di italiano e di licenza media con più di 10 ore settimanali, in cui inserire i beneficiari; inoltre l'AVA mette a disposizione del CPIA alcune risorse finanziarie per attività di accoglienza e tutoraggio formativo dei corsisti

Il Comune ha attivato un centro diurno giovanile che permette di relazionarsi tra beneficiari e studenti italiani, in modo da facilitare lo scambio linguistico, tre pomeriggi alla settimana.

Se minori di 15 anni il minore è accompagnato presso il polistart del Comune di Milano che effettua un percorso di analisi e orientamento, successivamente è indirizzato alla scuola che più si adatta alla sua esigenza.

A garanzia dell'accesso scolastico per i beneficiari, sono stati presi contatti con l'ufficio scolastico provinciale, il quale ha chiarito la presenza di accordi esistenti con il CPIA per l'accesso di quanti abbiano compiuto i 15 anni. Il DPR del 29 ottobre 2012, n. 263 infatti, regola l'utenza dei Centri Provinciali Istruzione Adulti in coloro che hanno compiuto il sedicesimo anno di età e che non sono in possesso del titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione, e a seguito di accordi amplia l'accesso a chi ha compiuto il quindicesimo anno di età. L' inserimento è concordato con gli educatori al momento della presa in carico del ragazzo da parte del CPIA.

Orientamento e tutela legale

La comunità è dotata di un operatore legale dedicato innanzitutto a guidare il minore nelle pratiche di identificazione e regolarizzazione sul territorio, anche grazie alla collaborazione con l'Ufficio Immigrazione della Questura di Milano consolidata con l'esperienza dell'ENA e dello SPRAR a Cesano Boscone. I colloqui con ciascun beneficiario punteranno alla ricostruzione approfondita della memoria personale e al recupero della documentazione relativa. Se il minore richiede protezione internazionale, l'operatore legale lo seguirà nelle varie tappe della procedura e nella preparazione all'audizione in CT (Commissione Territoriale). E' sua cura accompagnarlo rendendolo autonomo nel disbrigo delle pratiche amministrative. L'AVA da 30 anni si occupa di assistenza e orientamento legale gratuito agli immigrati riconosciuto dalla prefettura di Milano, col supporto di studi legali che prestano collaborazioni gratuite. In caso di diniego della CT il beneficiario viene seguito, se meritorio, in fase di ricorso. L'AVA, iscritta alla RIRVA, garantisce informazioni sul rimpatrio volontario assistito

Attività socio-culturali e sportive

La Polisportiva di Trezzano ha dato la sua disponibilità ad accogliere il minore a seconda della sua preparazione fisica e dell'interesse per una specifica pratica sportiva. L'Associazione ha messo in essere una rete di collaborazioni con le realtà socio-culturali e sportive del territorio prevedendo l'organizzazione di un laboratorio di informatica; un corso di nuoto presso la piscina comunale; un

corso di ballo africano in cui i minori fanno da insegnanti; un laboratorio di musica e teatro; tornei di calcio con allenatore professionista volontario, volley, basket, allestimento di uno spazio della biblioteca comunale con testi multietnici; organizzazione di un laboratorio di pittura, grazie all'accordo con un pittore professionista volontario; collaborazione con le comunità straniere del territorio per garantire ai minori l'espletamento delle funzioni religiose.

La danza e il ritmo per i ragazzi resta un'espressione e un momento di aggregazione importantissimo che sarà supportato dall'Associazione culturale Progetto Danza che ha lo scopo di socializzare attraverso il ballo e aderirà al progetto

Formazione professionale e inserimento lavorativo

L'AVA ha previsto di destinare un'importante quota finanziaria alla formazione, tirocini e borse lavoro per i minori in accoglienza. E' stato stipulato un accordo con l'azienda C.G.M. del settore dell'edilizia, della manutenzione e di impiantistica, la quale ha assicurato la sua disponibilità per un corso di muratura e di tirocini e borse lavoro, da attivare a seconda delle predisposizioni di ciascun beneficiario. Assumerà un ruolo importante il progetto di orientamento individuale, che costituisce un obiettivo fondamentale da raggiungere all'interno della cornice del piano educativo in vista della dismissione dal centro, che preveda il raggiungimento di autonomia.

Attività di sensibilizzazione

L'ente gestore ricerca un dialogo costante e frequente con la cittadinanza aprendosi e comunicando ogni iniziativa per il coinvolgimento di coetanei, famiglie e anziani. I ragazzi stessi sono coinvolti come responsabili nella gestione degli strumenti comunicativi. Il corso di italiano è affiancato al laboratorio informatico, per dare uno strumento immediato di comunicazione con i propri familiari ma anche con la cittadinanza e i coetanei del territorio. La finalità alla base di questo progetto è di assicurare una comunicazione diretta e di coinvolgere i cittadini giornalmente nelle attività delle comunità ed al di fuori di queste. I ragazzi creeranno una pagina facebook, tutelando l'identità e la privacy dei minori, collegata con le pagine della scuole e associazioni interessate, degli enti e tutti i rapporti consolidati con istituzioni: Coordinamento Regionale Asilo della Lombardia (CRAL) e realtà dell'adiacente comune di Milano tra i quali ISMU, Terre di Mezzo, Gogol&Co., circuito ARCI

Ciclofficina

L'AVA ha previsto nelle spese di budget un abbonamento mensile per ciascun ragazzo, oltre alla fornitura di un parco bici che quale i ragazzi hanno in custodia, è stato allestito un servizio di ciclofficina interno.

Educazione sanitaria

La Farmacia Comunale ha dato disponibilità di un supporto tecnico scientifico per interventi di sensibilizzazione sull'utilizzo consapevole dei medicinali.

Inserimento e orientamento lavorativo

I ragazzi vengono tutti iscritti al centro per l'impiego locale e con esso in virtù dei contatti già in essere formalizzati da una lettera di adesione al progetto è stabilito un piano di inserimento e orientamento al lavoro a seconda del finanziamento in atto in quel momento. E' stata attivata una proficua collaborazione con l'ente di formazione Manpower per l'utilizzo dello strumento "garanzia giovani" e l'attivazione di borse lavoro finalizzate all'inserimento lavorativo.

Valorizzazione delle competenze

Un ottimo rapporto è stato stabilito con la società Adecco sede nazionale già coinvolta in numerosi progetti SPRAR e con la quale saranno mantenuti aggiornamenti costanti sulle competenze che il CPIA avrà precedentemente rilevato, con il suo piano di orientamento stabilito da convenzione allegata.

RACCOLTA, ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DATI

Viene costituito il fascicolo personale del minore da parte dell'assistente sociale della Tutela minori e l'operatore legale che sarà responsabile insieme al Coordinatore dell'équipe, della banca dati. E' attivo presso la struttura di Via giambellino 9 uno spazio dedicato, accessibile al solo personale autorizzato dal direttore di struttura, per la raccolta dei fascicoli personali e di tutti i dati sensibili dei minori. La documentazione è custodita in un armadio con apposita chiave. L'operatore legale è il garante del rispetto delle norme sulla privacy secondo il D. Lgs n. 196/2003.

La modalità di raccolta e archiviazione della documentazione prevede:

- Fascicolo personale digitale + cartaceo;

La raccolta e archiviazione dei documenti dati è composta da due parti complementari, una cartacea che comprende tutto il fascicolo personale, e l'altra di carattere digitale a sua volta suddivisa in:

- scannerizzazione di tutti i documenti cartacei
- archiviazione tramite il sistema di Banca Dati del Servizio Centrale, in modo da permettere il collegamento immediato dei dati che verranno richiesti dal suddetto servizio.

L'archivio digitale è registrato in un solo computer, a cui sarà consentito l'accesso soltanto mediante password.

L'aggiornamento della banca dati consiste nell'inserimento dell'anagrafica dei beneficiari, segnalazione di entrate e uscite dal progetto, inserimento lingue, corsi, servizi erogati, aggiornamento della situazione dei documenti e della eventuale procedura di richiesta di asilo. Queste operazioni richiedono di contattare spesso l'ufficio Banca dati del Servizio Centrale per omonimie, beneficiari già presenti nel database, problemi di variazione dati anagrafici ecc. Per evitare una netta distinzione tra il lavoro d'ufficio e i momenti educativi e migliorare la responsabilizzazione e il riconoscimento della funzione svolta dalla struttura, ciascun beneficiario è coinvolto dall'operatore nella compilazione delle proprie attività, assegnando a ciascun momento educativo un titolo di attività, che in fase successiva l'operatore inserisce in banca dati.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Accesso da parte dei beneficiari può avvenire sia su segnalazione diretta da parte del Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati che a seguito di segnalazione dal territorio. In caso di segnalazione dal territorio la richiesta è sottoposta all'approvazione del suddetto Servizio Centrale.

RETTA

Il progetto prevede un budget annuale approvato dal ministero, quantificabile in una quota massima di circa 54 euro giornaliero. La quota è rimborsata da parte del Servizio Centrale sulla base dei costi reali rendicontati.