CARTA DEI SERVIZI (Rafforzamento)

Indice

1. La Carta dei Servizi
2. I principi
3. Il Centro per la Famiglia Val Seriana
4. Obiettivi
5. Rafforzamento Centro per la Famiglia
6. Modalità di Accesso
7. Diritti delle Famiglie
8. Modalità di Monitoraggio
9. Contatti

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro per la Famiglia Val Seriana, in una logica di trasparenza.
È un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi e ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sui servizi e sulle procedure per accedervi;
- assicurare la tutela delle persone, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

La Carta dei Servizi trae ispirazione dall'art. 3 della Costituzione Italiana che sancisce l'uguaglianza e la pari dignità di tutti i cittadini davanti alla legge, senza alcuna distinzione, e si propone di eliminare tutti quegli ostacoli che possono impedire il pieno sviluppo della persona umana.

2. I principi

Il Centro Famiglia Val Seriana risponde ai seguenti principi:

Eguaglianza
Il Centro per la Famiglia Val Seriana opera secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizione economica o diversa abilità.

Imparzialità
Ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente, con criteri di imparzialità.

Rispetto
Ogni cittadino è seguito con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della riservatezza.

Partecipazione
Le persone che beneficiano dei progetti del Centro per la Famiglia hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi.

Efficienza ed efficacia
I servizi del Centro per la Famiglia sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione degli operatori e sistemi interni di valutazione.

3. Il Centro per la Famiglia Val Seriana

Il Centro per la Famiglia Val Seriana è un punto di riferimento sul territorio per promuovere il benessere, lo sviluppo della famiglia e l'empowerment della comunità. È uno spazio di accoglienza, orientamento e supporto gratuito, rivolto alle famiglie del territorio della Valle Seriana. Funziona integrando i servizi sociali, sociosanitari ed educativi esistenti, e offre uno spazio di dialogo, aperto ed accessibile, che aiuta le famiglie ad orientarsi nella rete territoriale e nell'individuazione delle risposte necessarie.
Il Centro Famiglia Val Seriana è progettato e gestito in rete tra Servizi Sociosanitari Val Seriana, che è l'ente capofila del progetto e svolge il ruolo di Hub, e Coop. Sociale Il Cantiere, Il Cortile OdV Ets, Coop. Impresa Sociale Ruah e Coop. Sociale San Martino, che svolgono il ruolo di Spoke.

4. Obiettivi

Il Centro Famiglia Val Seriana si pone i seguenti obiettivi:

- Ascoltare e orientare le famiglie verso i servizi del territorio.
- Promuovere il benessere delle famiglie.
- Collaborare con la rete dei servizi per la costruzione di un sistema integrato ed efficiente.
- Sostenere la genitorialità.
- Promuovere l'integrazione sociale e l'empowerment personale e della comunità.

5. Rafforzamento Centro per la Famiglia

Ruolo Informativo
Lo Sportello del Centro per la Famiglia svolge azioni di ascolto dei bisogni, informazione e orientamento per le famiglie ed è gestito da operatori dedicati nelle seguenti sedi, giorni ed orari:

- **Servizi Sociosanitari Val Seriana**
  Sede sportello: Viale Stazione n. 26/a ad Albino (piano terra).
  Giorni e orari: martedì 8.30-12.30, mercoledì 8.30-12.30 e 13.00-14.00 e giovedì 8.30-12.30.
  Contatti: 035.0527144 (diretto) - centrofamiglia@ssvalseriana.org

- **Coop. Sociale Il Cantiere**
  Sede sportello: Via Serio n. 12 ad Albino.
  Giorno e orari: mercoledì 16.00-19.00.
  Contatti: 035.773170 - info@ilcantiere.org

- **Coop. Sociale San Martino**
  Sede sportello: Via Gavazzeni n. 22 a Ranica (Spazio Tetris).
  Giorno e orari: martedì 14.00-17.00.
  Contatti: 035.510735 - info@sanmartinocoop.it

- **Coop. Impresa Sociale Ruah**
  Sede sportello: Viale Stazione n. 26/a ad Albino (c/o sede della Servizi Sociosanitari Val Seriana al primo piano).
  Giorno e orari: lunedì 9.00-12.00.
  Contatti: 035.0527112 – serviziointercultura@ssvalseriana.org

Progetto realizzato con il contributo del
Dipartimento per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei ministri

- **Il Cortile OdV Ets**
  Sede: Via Puccini n. 30 a Nembro.
  Giorno e orari: il primo giovedì del mese ore 9.00-12.00.
  Contatti: 035.522287 – ilcortile.odv.ets@gmail.com

Rispetto al potenziamento del ruolo dei Centri per la Famiglia le attività previste sono le seguenti:
- Costruzione di un'equipe stabile composta da professionisti diversi in grado di accogliere e orientare;
- Costruzione di momenti di aggiornamento, confronto formazione e raccordo per gli operatori degli sportelli e, al bisogno, con gli operatori della rete dei servizi territoriali;
- Aggiornamento di materiale informativo (locandine e brochure) e diffusione;
- Progettazione e costruzione di nuovi strumenti e luoghi, ad uso di operatori, amministratori e famiglie, dove poter trovare informazioni circa i servizi, le iniziative e i gruppi attivi sul territorio;
- Adeguamento di nuovi spazi a disposizione del Centro Famiglia.

Ascolto e counseling dedicati agli adolescenti e ai loro genitori
L'azione si articola principalmente in due aree: percorsi di counseling educativo individuale e di gruppo e attività esperienziali e territoriali.
Il counseling educativo individuale è rivolto a ragazzi dai 12 ai 18 anni e punta ad offrire loro uno spazio informale ed accogliente, dove possano portare dubbi, difficoltà, conflitti, vissuti emotivi o semplicemente il bisogno di essere ascoltati. Un educatore accompagnerà i ragazzi, arrivati da più canali (servizi territoriali, scuola, accesso spontaneo), nella costruzione di un progetto realistico e motivante, alternando momenti di ascolto, confronto tra pari e attività pratiche. Può svolgere altresì azione di orientamento, facilitando l'ingresso, qualora necessario, in percorsi più strutturati. Gli incontri, individuali o in piccolo gruppo, favoriscono la rielaborazione delle esperienze, la definizione di obiettivi personali e scolastici più mirati e realistici, il rafforzamento dell'autostima e delle competenze trasversali.
Una parte del progetto, inoltre, è dedicata alle esperienze sul territorio: laboratori con artigiani e artisti locali, attività di volontariato, avvicinamento al mondo del lavoro e percorsi di cittadinanza attiva. Queste esperienze permettono ai ragazzi di sperimentarsi in contesti reali, scoprire talenti e punti luce e costruire reti di adulti significativi.
Il progetto si sviluppa in collaborazione con i servizi e le scuole del territorio, che rappresentano un canale privilegiato per intercettare precocemente situazioni di fragilità.
Insegnanti e referenti scolastici potranno segnalare studenti in difficoltà, facilitare l'accesso ai percorsi e partecipare a momenti di confronto con gli educatori.

Affidamento familiare e adozione
Rispetto a questa azione, le attività previste sono pensate su più livelli, ma sono l'una collegata all'altra e sono le seguenti:
- Progetto "Tasche Piene di..Passi"
  Il progetto "Tasche Piene di…Passi" parte dall'idea di offrire uno spazio di ascolto e supporto alla genitorialità, attraverso laboratori per famiglie (genitori e figli dagli 0 agli 8 anni), costruiti attorno ai loro bisogni specifici. Gli obiettivi sono l'incontro, l'ascolto, la condivisione tra famiglie. Il progetto punta altresì a sollecitare i nuclei, che condividono questa importante fase della vita familiare, a fare qualche passo insieme, anche al di là dell'esperienza vissuta, ed iniziare a percepirsi come possibile risorsa per il territorio, a promuovere l'apertura tra famiglie e la costruzione di reti leggere. E' un'azione necessaria a sostenere i temi dell'affido e dell'adozione, poiché, inizia a smuovere il tessuto sociale, con esperienze di apertura graduale, puntando a sollecitare i temi del sostegno reciproco e dell'accoglienza.
  Le sedi e il calendario degli incontri verranno condivisi e pubblicizzati in collaborazione con le Amministrazioni Comunali e i servizi 0/8 dei territori abitati dal progetto.

- Azione di sensibilizzazione all'accoglienza attraverso un lavoro territoriale più mirato con gruppi di genitori già presenti sul territorio e famiglie già predisposte all'incontro e alla partecipazione. Questo lavoro prevede uno stretto collegamento con il Servizio Accoglienze e Affidi Tandem di Ambito e con le reti accoglienti sul territorio.

- Formazione con esperti in materia rivolta in primis alle famiglie accoglienti presenti sul territorio, ma anche agli operatori, nella logica del "prendersi cura di chi si prende cura".

6. Modalità di Accesso

Le famiglie possono accedere alle diverse opportunità coordinate dal Centro per la Famiglia attraverso gli Sportelli, di cui sono state fornite indicazioni specifiche al punto precedente.
Gli Sportelli agevolano l'accesso diretto o lo veicolano attraverso gli specifici servizi della Servizi Sociosanitari Val Seriana che prendono in carico le situazioni.
In caso di specifiche iniziative e/o percorsi l'accesso diretto è inoltre favorito da apposita comunicazione e pubblicizzazione.

7. Diritti delle Famiglie

I principi e gli obiettivi del Centro per la Famiglia Val Seriana garantiscono la tutela dei seguenti diritti:

- Riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla discrezione e al rispetto del segreto professionale.
- Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai Servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.
- Informazione: ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni chiare sui servizi offerti.
- Trasparenza: ogni cittadino ha il diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito ai Servizi del Centro per la Famiglia.
- Fiducia e attenzione: ogni cittadino ha il diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare integra la sfera decisionale e di responsabilità.
- Suggerimenti e reclami: ogni cittadino ha il diritto di presentare suggerimenti e/o reclami in merito ai Servizi ricevuti e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

8. Modalità di Monitoraggio

Il monitoraggio dei servizi del Centro per la Famiglia avviene tramite periodici incontri di coordinamento tra i soggetti referenti e coinvolti nelle diverse progettualità. È altresì prevista, laddove possibile, la somministrazione del questionario di gradimento, utile strumento per raccogliere la voce delle persone che vivono i Servizi, per individuare limiti e potenzialità e per progettare azioni volte al miglioramento degli interventi offerti.

9. Contatti

Indirizzo sede dell'Hub: Viale Stazione n. 26/a Albino.
E.mail: centrofamiglia@ssvalseriana.org
Telefono: 035.0527100 (centralino) – 035.0527144 (diretto).

Albino, 01.07.2026

(Carta dei Servizi redatta dal Dott. Ugo Castelletti e dalla Dott.ssa Miriam Marchesi)

Progetto realizzato con il contributo del
Dipartimento per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei ministri