



# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO DI

# AGGREGAZIONE GIOVANILE

# ICARO

A cura di:  
Nicola Basile e Pierpaolo Forello.

# INDICE

<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>P.</b>
<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>P.</b>
<b>2. IL CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE ICARO.....</b>	<b>P.</b>
<b>3. MODALITA' ORGANIZZATIVE.....</b>	<b>P.</b>
<b>4. IMPEGNI E STANDARD.....</b>	<b>P.</b>
<b>5. IL PERSONALE.....</b>	<b>P.</b>
<b>6. MECCANISMI DI TUTELA E DI RECLAMO.....</b>	<b>P.</b>

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi vuole permettere di instaurare una sempre più significativa relazione tra gli enti gestori del servizio e i cittadini a cui il servizio è diretto. In quest'ottica crediamo che sia fondamentale fornire informazioni inerenti il servizio e i propri diritti.

Nella stesura di questo documento siamo consapevoli di rispondere anche ad alcune disposizioni di legge contenute nella L. 328/00. Contemporaneamente crediamo sia importante fornire un'informazione sui servizi offerti dal Centro di Aggregazione Icaro e sulle prestazioni da esso erogato. Tale operazione ha l'obiettivo di garantire l'efficienza, la trasparenza e l'attenzione costante ai bisogni dei cittadini a cui il servizio fa riferimento.

### Chi siamo

L'ATI – PER – PROMOZIONE EDUCAZIONE RESPONSABILITA' nata dall'impegno de La Grande Casa Società Cooperativa Sociale Onlus e de Il Torpedone Società Cooperativa Sociale Onlus per la gestione del Centro di Aggregazione Icaro e del Servizio di Assistenza Domiciliari Minori di Cinisello Balsamo.

Entrambe le Cooperative da anni gestiscono servizi e attività dirette ai minori e in quest'ottica sono in grado di fornire un alto livello di garanzia rispetto alla gestione delle attività.

### La nostra Carta dei Servizi

La nostra Carta dei Servizi si svilupperà attraverso una serie di paragrafi che vogliono approfondire nel modo più semplice e comprensibile possibile tutti gli aspetti che riguardano il Centro di Aggregazione Giovanile Icaro.

Per questa ragione dopo una breve introduzione sul pensiero che porta all'adottare una Carta dei Servizi passeremo alla presentazione del Centro di Aggregazione e delle sue modalità organizzative. In questi due paragrafi crediamo sia possibile cogliere quali attività e prestazioni saranno erogate all'interno del Centro.

Il paragrafo successivo GLI STANDARD E GLI IMPEGNI sarà il "cuore" della nostra Carta dei Servizi, infatti, cercheremo di esplicitare e oggettivizzare, per quanto difficile quando si parla di processi sociali ed educativi, gli standard di qualità delle azioni che saranno svolte durante l'anno. Dal secondo anno in poi questo capitolo avrà un nuovo paragrafo, che sarà denominato, AREE DI MIGLIORAMENTO, all'interno del quale saranno esplicitati gli obiettivi e i relativi standard tesi al miglioramento del servizio.

Gli ultimi due capitoli saranno impiegati, da una lato per presentare il personale presente all'interno del servizio, e dall'altra, invece per spiegare le modalità di reclamo e di segnalazione delle inadempienze.

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi

- E' UNO STRUMENTO CHE:
  - Informa gli utenti rispetto alle prestazioni offerte dai servizi e sulle modalità di accesso dello stesso;
  - Garantisce la qualità del servizio attraverso la dichiarazione e la verifica costante di una serie di standard;
  - Identifica la tensione al miglioramento del servizio attraverso l'identificazione di aree di mantenimento e di miglioramento.
- CONTIENE:
  - Indicazioni rispetto al servizio Centro di Aggregazione Icaro e alle sue prestazioni;
  - Individua gli strumenti di tutela dell'utenza attraverso l'individuazione delle modalità di analisi della soddisfazione e delle modalità di reclamo;
  - Definisce i tempi di durata della carta.

#### a. Perché la CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi del Centro di Aggregazione Giovanile ICARO, predisposta in osservanza alla Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", è uno strumento di garanzia relativo sia alla modalità di accesso e di fruizione del servizio, sia alla gestione e alla qualità del servizio erogato e delle attività svolte. Il riferimento normativo è il PIANO REGIONALE SOCIO ASSISTENZIALE PER IL TRIENNIO 1988/90 pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, I suppl. straordinario al n.11 16/3/1988 (il PSA è stato prorogato ed è tuttora vigente). Nel Piano viene data una definizione di centro di aggregazione giovanile e si precisano gli Standard Gestionali e gli standard strutturali.

La CARTA DEI SERVIZI siamo convinti possa facilitare la partecipazione dei cittadini all'interno del sistema dei servizi, della valutazione della loro qualità e dei valori su cui questi poggiamo. In quest'ottica siamo convinti che la Carta dei Servizi sia un ottimo strumento per il miglioramento dei servizi.

I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio pubblico, definiti dal D.P.C.M. del 1994, sono:

- EGUAGLIANZA: il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.
- IMPARZIALITA': il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- CONTINUITA': significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.
- DIRITTO DI SCELTA: quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

- **PARTECIPAZIONE:** Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.

Attraverso questa Carta dei Servizi, che sarà aggiornata annualmente, l'ATI PER si impegna pubblicamente a raggiungere gli standard definiti e ad individuare, dal secondo anno in poi, una serie di aree di miglioramento.

Questo sistema di lavoro crediamo sia una garanzia sia per i cittadini sia per l'istituzione committente.

Proprio per questa ragione, fin da subito, segnaliamo che chiunque desideri porci delle domande, fornirci dei suggerimenti o delle critiche può contattarci direttamente all'interno del servizio oppure seguire i canali più formali segnalati nel paragrafo **CONTATTI**.

## 2. IL CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE "ICARO"

Il centro di Aggregazione Giovanile ICARO è un servizio comunale, gestito attraverso apposito appalto pubblico.

Il servizio di **Centro di Aggregazione Giovanile (CAG)** è uno spazio del *presente* in cui i **preadolescenti e gli adolescenti possono sperimentarsi e sviluppare autonomia in vista della costruzione della propria identità sociale e dei propri percorsi futuri**. In questo senso il CAG agisce come uno spazio di crescita fondato sulla relazione, come palestra di rapporti sociali, come laboratorio di cittadinanza. Un CAG che funziona, inoltre, deve relazionarsi e aprire un confronto con le diverse risorse della comunità in modo da poter costruire delle proposte condivise e visibili alla cittadinanza.

In questa logica il CAG diventa:

- un **dispositivo pedagogico** che prevede un'intenzionalità educativa tesa all'emancipazione del singolo e dei gruppi, allo sviluppo delle capacità indispensabili per la vita sociale e necessarie per lo sviluppo armonico della personalità della persona.

- un **teatro sociale protetto** dove sperimentare ruoli nuovi, elaborare domande e cercare risposte, inventare e accettare nuove regole. La partecipazione è l'elemento di cambiamento all'interno delle storie dei singoli, delle esperienze dei gruppi e della struttura di comunità con cui il Centro è in relazione;

- uno **spazio di integrazione** tra le diverse culture giovanili nel tentativo di sottoporre l'identità ad un continuo processo di apertura e rielaborazione verso la transizione allo stato adulto dei preadolescenti e adolescenti.

- Un **luogo che intende costruire opportunità con e per i giovani** sviluppate all'interno del proprio spazio e in relazione con il sistema dei servizi e delle attività della città. Iniziative in grado di essere esperienze di mediazione tra *dentro* e *fuori*.

- Un **servizio radicato nel territorio** in collegamento con le risorse presenti, attento ai bisogni di crescita dei ragazzi e in grado di connettere questi con l'offerta di

opportunità della comunità. In questo senso accompagna gli adolescenti e i preadolescenti all'esplorazione e appropriazioni delle opportunità della città;

- un **punto d'osservazione strategico**, un luogo di pensiero informato e competente, un nodo decisivo della rete dei servizi e uno spazio di elaborazione in grado di porre i ragazzi al centro delle politiche giovanili e, al tempo stesso, capace di stimolare connessioni intersettoriali che permettano di integrare le diverse politiche a favore dei giovani.

**Il C.A.G. è un luogo di incontro e aggregazione**, dove fare esperienza di convivenza con i pari e con gli adulti; è uno spazio di gioco, un ambiente informale che propone ai ragazzi un modo alternativo di stare insieme, evitando il rischio della solitudine e dell'isolamento e offrendo la possibilità di uscire da un contesto di attività fortemente programmate e strutturate, per aprirsi ad altre libere e creative.

**Il C.A.G. è un'occasione di ascolto, dialogo e confronto** con i ragazzi per accompagnarli nel percorso di definizione di sé, di crescita e costituzione d'identità; è una opportunità per promuovere l'apprendimento di nuove modalità di comportamento, stimolare l'assunzione di responsabilità, l'interiorizzazione di regole e valori e per costruire percorsi che favoriscano il coinvolgimento dei ragazzi nell'ideazione e organizzazione delle attività.

**Il C.A.G. è un'agenzia educativa** in grado di favorire la costruzione di un tessuto sociale intorno ai ragazzi, facendo prevenzione del disagio attraverso l'accoglienza, la relazione, la sperimentazione di iniziative, la creazione di un gruppo che accoglie, protegge e diverte; creando spazi e momenti di relazione con le realtà presenti sul territorio (formali e informali), affinché le persone si sentano parte attiva all'interno della propria comunità; attivando una rete di collaborazione con le famiglie, la scuola, gli oratori, le associazioni, per avvicinare il mondo adulto al lavoro educativo.

## 2.1 Finalità

Il **CAG ha come finalità il miglioramento della qualità della vita** dei preadolescenti e degli adolescenti. L'interesse sopra espresso, porta a identificare, come centrale, il costrutto del **benessere fisico, psicologico e socio-relazione dell'individuo**. La visione del benessere di riferimento permette di identificare alcuni obiettivi prioritari come l'aumento delle competenze individuali, il miglioramento delle relazioni tra le persone che fanno parte della comunità, lo sviluppo del sistema di competenze dei piccoli gruppi, il rafforzamento della capacità della comunità di influire sul proprio ambiente in modo da riuscire a produrre i cambiamenti desiderati. Gli obiettivi emersi si collegano al costrutto dell'**empowerment** e possiamo identificare alcuni livelli:

- **empowerment individuali**, inteso come la possibilità di sviluppare abilità e capacità personali che aumentano il potere individuale del soggetto di intervenire sulla propria vita in maniera efficace e soddisfacente;
- **empowerment di gruppo**, definibile come la capacità e la competenza del gruppo di influenzare il proprio contesto e la propria rete di relazioni.
- **empowerment di comunità**, inteso come la capacità della comunità di influenzare il proprio ambiente di riferimento.

Finalità del progetto del Centro di Aggregazione Giovanile (C.A.G.) "ICARO" è quella di accogliere e aggregare pre-adolescenti, ragazzi e ragazze adolescenti in uno spazio educativo che promuova processi di crescita, di scambio, di relazione, partecipazione e integrazione nei confronti dei minori e delle famiglie attuando strategie socializzanti capaci di sviluppare un senso positivo di appartenenza alla comunità.

### 2.3 Obiettivi

1. Permettere ai ragazzi di sviluppare maggiore consapevolezza di sé e del proprio contesto attraverso l'elaborazione delle proprie esperienze
2. Accompagnare i ragazzi e le ragazze nei momenti di crescita, in particolare sostenendoli nei momenti di difficoltà;
3. sostenere la dimensione produttiva del ragazzo evitando così, per quanto possibile, una dispersione delle risorse umane.
4. aumentare la partecipazione dei ragazzi sia all'interno del Cag sia all'interno della *comunità locale*
5. proporre spazi e momenti più o meno strutturati con cui offrire opportunità di carattere culturale ed espressivo ben organizzate e calibrate sulle esigenze dei pre-adolescenti e degli adolescenti
6. Potenziare i *fattori protettivi* e nel contenimento degli *stressor* dell'individuo.

### 2.4 A chi si rivolge il C.A.G.

Il servizio è diretto ai ragazzi e alle ragazze dagli 11 ai 21 anni. Il servizio è strutturato in uno spazio per pre-adolescenti dagli 11 ai 14 anni, ad ingresso libero il martedì e il venerdì dalle 14.30 alle 18.30 e uno spazio adolescenti-giovani dai 15 ai 21 anni, aperto il lunedì e il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00 e il giovedì dalle 16.30 alle 22.00. L'equipe settimanale è il giovedì dalle 14.00 alle 16.30 (in allegato il volantino di promozione con gli orari di apertura). Icaro è aperto 46 settimane all'anno, su 5 giorni settimanali.

### 2.5 Modalità di ammissione

Tutti i ragazzi e le ragazze che fanno domanda possono accedere al servizio a patto di rispettare il regolamento.

E' possibile ipotizzare degli accessi attraverso invio diretto dei servizi.

### 2.6 Sede

La sede del C.A.G ICARO è in via Abruzzi 11 a Cinisello Balsamo.

## 3. MODALITA' ORGANIZZATIVA

Per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi precedentemente descritti il servizio è strutturato in 4 aree.

### 3.1 Area Destruzzurata

In questo momento i ragazzi e le ragazze saranno liberi/e di fruire delle risorse offerte dal Centro di Aggregazione e sarà un momento di confronto aperto e libero con gli educatori e le educatrici.

Quest'area sarà quella in cui il Centro di Aggregazione esplica le funzioni socializzante ed aggregativa in maniera più significativa.

In questo momento sarà possibile usufruire di:

- ✓ Internet Point: saranno a disposizione dei ragazzi e delle ragazze 3 personal computer per utilizzare la rete. L'utilizzo vedrà delle limitazioni legate all'età dei soggetti. Per rafforzare le competenze informatiche dei ragazzi è stata scelta di utilizzare un sistema operativo open source (Ubuntu) su 2 computer.
- ✓ Emeroteca e informativo: saranno disponibili nello spazio interno al Centro alcuni giornali e riviste che potranno essere visionate dai ragazzi e dalle ragazze.
- ✓ Giochi di società: sono disponibili una serie di giochi da poter essere utilizzati.
- ✓ Spazio bacheca: che potrà contenere annunci, notizie legate all'attualità e le news legate al Centro e alle opportunità dei giovani. Questa bacheca sarà aggiornata almeno 2 volte la settimana
- ✓ Cene: saranno realizzate alcune Cene a cui i ragazzi e le ragazze potranno partecipare.

### 3.2 Area strutturata

***Le forme che potranno essere ipotizzate per questi contenitori sono principalmente il laboratorio, i momenti tematici e gli eventi. Queste proposte saranno quelle che andranno a definire le attività maggiormente strutturate del Centro e che comporranno l'offerta maggiormente presentabile e pubblicizzabile all'esterno.*** Per strutturare le attività ogni anno sarà somministrato un questionario ai ragazzi del Centro o a ragazzi che potrebbero essere coinvolti nell'immediato futuro. I dati emersi andranno a comporre il *censimento delle passioni e degli interessi*. Questo documento sarà la base di lavoro per l'anno in corso tenendo conto che oltre ai momenti strutturati a partire dalle richieste dei ragazzi ce ne saranno altri collegati alla necessità di sensibilizzare su determinati temi (es. la prevenzione alla violenza sulle donne), ad eventi rituali (es.: 1 dicembre Giornata Mondiale HIV-AIDS) e alle proposte culturali del territorio (es.: Ciclo di incontri sulla Giornata della Memoria e Giorno del Ricordo).

- **Laboratori**
- **Momenti Tematici**
- **Eventi**



### 3.3 Area Gruppo

Il CAG svilupperà al suo interno una **serie di processi che punteranno a coinvolgere i ragazzi all'interno di azioni di cui lentamente diventeranno i protagonisti fino a trasformarsi in diretti gestori**. All'interno del processo sarà importante sviluppare l'autonomia dei ragazzi e dei gruppi. Anche in questa azioni il punto di partenza sarà il *censimento delle passioni e degli interessi*, in modo che i ragazzi possano essere ingaggiati su qualcosa di loro interesse. In questa logica saranno presentati una serie di iniziative promozionali.

- **Partecipazione:** Il CAG svilupperà al suo interno una **serie di processi che punteranno a coinvolgere i ragazzi all'interno di azioni di cui lentamente diventeranno i protagonisti fino a trasformarsi in diretti gestori**. All'interno del processo sarà importante sviluppare l'autonomia dei ragazzi e dei gruppi. Anche in questa azioni il punto di partenza sarà il *censimento delle passioni e degli interessi*, in modo che i ragazzi possano essere ingaggiati su qualcosa di loro interesse. In questa logica saranno presentati una serie di iniziative promozionali.
  - ✓ **Attività: attività sportive**, l'attività sportiva sviluppata all'interno del centro verrà messa in collegamento con il territorio creando occasioni in cui i ragazzi e le ragazze possano sviluppare relazione con il proprio contesto di vita.
  - ✓ **Attività: laboratori artistici**, all'interno dell'attività quotidiana del centro, in particolare modo con i preadolescenti, verranno proposti piccoli laboratori di produzione artistica manuale, con l'obiettivo di avviare processi che possano nel corso dell'anno venire gestiti dai ragazzi e dalle ragazze
  - ✓ **Attività: laboratori creativi**, la proposta consisterà nell'avviare laboratori che possano portare alla creazione di performance artistiche da portare all'interno del territorio e all'interno dei contesti cittadini in cui possano essere rese visibili
  - ✓ **Attività: peer research**, le storie di vita dei ragazzi verranno raccolte all'interno di un "contenitore" comune che si possa costruire uno spazio virtuale comune
  
- **Web 2.0:** Il CAG vuole offrire uno **spazio di approfondimento e di utilizzo del web 2.0 nella consapevolezza che gli adolescenti tendono a ricostruire il proprio network sociale reale all'interno della rete** [Boyd 2009]. **Questi strumenti, se correttamente utilizzati, permettono di ampliare le proprie conoscenze, il proprio livello di informazione e aumentano le interazioni con altri coetanei e, se utilizzati all'interno di una relazione educativa possono partecipare alla sperimentazione e costruzione identitaria**
  - ✓ **Attività: corso di formazione**, il centro offrirà al territorio almeno un corso di formazione relativo ai temi legati al web 2.0

- ✓ **Attività: creazione di un blog**, i ragazzi e le ragazze del centro verranno coinvolti nella creazione di un blog che possa essere vetrina e contenitore della vita del centro stesso
- ✓ **Attività: gestione profilo fb**, i ragazzi e le ragazze del centro verranno coinvolti nella gestione del profilo fb del centro
- ✓ **Attività: creazione piattaforma**
- ✓ **Attività webradio**: all'interno del centro verranno proposti uno o più percorsi legati all'utilizzo della radioweb con l'obiettivo di realizzare trasmissioni gestite dai giovani

### 3.4 Area Individuo

- **Formazione&Informazione**: Gli operatori del CAG realizzeranno una *serie di percorsi di carattere formativo/informativo attraverso l'utilizzo di metodologie attive che saranno dirette a gruppi di ragazzi (dagli 8 ai 20 soggetti) che frequentano il centro e permetteranno di approfondire una serie di tematiche con valenza preventiva.*

- ✓ Attività: percorsi legati alla tematica HIV/AIDS
- ✓ Attività: percorsi legati al tema dell'affettività
- ✓ Attività: percorsi legati al tema delle sostanze stupefacenti
- ✓ Attività: percorsi sul tema della scelta, del gruppo
- ✓ Attività: percorsi di sostegno legati alla ricerca del lavoro
- ✓ Attività: creazione del portfolio delle competenze

- **Accompagnamento&Orientamento**: *Il CAG realizzerà uno spazio di ascolto per il singolo, al quale potranno accedere anche i genitori che sentiranno la necessità di discutere di tematiche educative. Le attività si caratterizzeranno come spazio di ascolto e come sportello pedagogico.*

Strumento privilegiato della consulenza educativa da noi proposta è il colloquio di tipo semidirettivo o non direttivo in cui, il compito dell'operatore sarà oltre quello di raccogliere informazioni e produrre conoscenze circa un'altra persona, quello di facilitare la conversazione, la relazione e il processo di conoscenza.

- ✓ **Attività: colloqui individuali**, verranno creati ad hoc spazi individuali all'interno dei quali i ragazzi e le ragazze potranno confrontarsi con gli educatori e/o avviare percorsi di sostegno individualizzato
- ✓ **Attività: percorsi con i genitori su tematiche educative**, all'interno del centro verranno proposti percorsi rivolte ai genitori su tematiche educative scelte di volta in volta, in collaborazione con altri soggetti del territorio
- ✓ **Attività: spazio al maschile**, verranno realizzati momenti e attività dedicati ai ragazzi che frequentano il centro
- ✓ **Attività: spazio al femminile**, verranno realizzati momenti e attività dedicati alle ragazze che frequentano il centro

- **Spazio Compiti:** sarà il medium attraverso cui i ragazzi si accostano al servizio CAG e, dall'altro, un sostegno e una "palestra" costante per lo sviluppo di competenze di tipo didattico. Le modalità saranno:
  - ✓ *individuale* → un educatore segue in maniera specifica un utente, l'équipe stila un progetto formativo ad hoc in accordo con il corpo docente di riferimento;
  - ✓ *di gruppo* → i ragazzi e le ragazze vengono divisi in piccoli gruppi (3-5 utenti massimo) in base alla classe di appartenenza in modo che i compiti da svolgere siano della stessa difficoltà o in linea con il percorso di studi svolto fino a quel momento;

#### 4. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

In questa parte della Carta dei Servizi saranno esplicitati gli obiettivi sui quali si intende lavorare, gli indicatori che si utilizzeranno per valutare l'andamento e gli standard che saranno indicati come obiettivo di qualità.

Il lavoro sviluppato in questa sezione ha come scopo quello di creare un meccanismo di miglioramento continuo della qualità del servizio, infatti, ogni anno, dopo una valutazione saranno individuato quali saranno le aree di miglioramento e quali saranno i nuovi standard.

Qualora gli standard non saranno raggiunti sarà compito del Responsabile della Carta dei Servizi porre la questione ai Responsabili dell'ATI - PER in modo da proporre le debite indicazioni.

Ogni standard di qualità non raggiunto potrà prevedere una penalità per le organizzazioni.

Area	Obiettivi dell'anno	Indicatori di misurazione	Metriche
<b>Destrutturata</b>	Creare un contesto di aggregazione e socializzazione in grado di sostenere i ragazzi e le ragazze nei propri percorsi di crescita.	N° di aperture	1 2 3 4
		N° medio di ore settimanali	1 2 3 4

<b>Gruppo</b>	Facilitare processi di partecipazione all'interno del Centro di Aggregazione Icaro	N° di riunione con i ragazzi e le ragazze	1 2 3 4
		N° di attività/eventi promosse dai ragazzi e dalle ragazze del Centro	1 2 3 4
		N° di attività legate al web 2.0	1 2 3 4
		Livelli di Partecipazione	1 2 3 4
<b>Strutturata</b>	Promuovere momenti di formazione/informazione dei ragazzi e delle ragazze del Centro di Aggregazione	N° Percorsi	1 2 3 4
		Livello di Partecipazione	1 2 3 4
	Realizzare laboratori e attività destinate ai ragazzi e alle ragazze del Centro di Aggregazione	N° di attività proposte	1 2 3 4
		N° di laboratori	1 2 3 4
		Livelli di Partecipazione	1 2 3 4
<b>Individuo</b>	Promuovere l'attività di ricerca lavorativa	N° di Curriculum	1 2 3 4
		N° di attività formativi/informative	1 2 3 4
		N° di attività	1 2 3 4

	Rendere fruibile lo spazio di ascolto	N° attività promozione	1 2 3 4
		N° di contatti con il mondo adulto	1 2 3 4
		N° di ragazzi/e che accedono	1 2 3 4
		N° di adulti che accedono	1 2 3 4
<b>Operatori</b>	Qualificazione del lavoro di equipe	Frequenza delle equipe	1 2 3 4
		Frequenza delle supervisioni	1 2 3 4
		N° momenti formativi	1 2 3 4
		N° Programmazioni	1 2 3 4
		N° di Valutazioni Formalizzate	1 2 3 4
		N° di rilevazione della soddisfazione	1 2 3 4
<b>Relazione con l'utenza</b>	Incrementare l'utenza	N° di partecipanti mensile medio	1 2 3 4
	Miglioramento della fase di utenza	N° di schede di iscrizione compilate	1 2 3 4
	Miglioramento delle relazione tra genitori e centro	N° di incontri dedicati ai genitori	1 2 3 4
		Livello di partecipazione	1 2

				3 4
		N° di schede dei minorenni firmate dai genitori		1 2 3 4
		N° di telefonate con i genitori		1 2 3 4
		N° Rilevazioni della soddisfazione		1 2 3 4
<b>Comunicazione</b>	Modalità di promozione del servizio	Presenza/assenza Volantino		1 2 3 4
		N° Volantini attività specifiche		1 2 3 4
		Presenza/Assenza di promozione legata al web 2.0		1 2 3 4
<b>Relazioni esterne</b>	Costruzione di una rete territoriale in grado di sostenere le politiche giovanili	N° di incontri realizzati con soggetti sociali		1 2 3 4
		N° di eventi prodotti in collaborazione		1 2 3 4
		N° di attività proposte in collaborazione		1 2 3 4

## 5. IL PERSONALE

L'èquipe di lavoro del Centro di Aggregazione Icaro è composto dalle seguenti figure professionali:

N. 1 COORDINATORE PEDAGOGICO

N. 4 EDUCATORI PROFESSIONALI

N. 1 OPERATORE DI RETE

L'equipe di lavoro è formato da operatori debitamente formati. Gli operatori e le operatrici, inoltre, hanno a disposizione una supervisione dinamica che li sostiene nella gestione della relazione con le persone coinvolte nel servizio.

L'equipe di lavoro è coinvolta in momenti di formazioni ad hoc, in modo da riuscire a svolgere al meglio il proprio compito.

### **Il lavoro di rete**

L'attività del Centro di Aggregazione Icaro si caratterizza per un forte lavoro di rete e di relazione con gli altri soggetti del territorio.

In quest'ottica sono stati sviluppati una serie di protocolli di intesa con altri soggetti che permetteranno di sviluppare delle attività aggiuntive alle prestazioni del Centro di Aggregazione.

I soggetti coinvolti sono stati:

- Associazione Pace per lo Sviluppo, relativamente all'attività con i migranti
- Il gruppo Scout cittadino Azimut, in merito alla possibilità di coinvolgere volontari e nella creazione di un percorso legato ai temi della legalità
- Fondazione Edith Stein con l'obiettivo di poter fornire agli operatori e alle operatrici sostegno sui temi relativi alle problematiche inerenti l'età pre-adolescenziale e adolescenziale
- Cinifabrique, relativamente alla formazione all'imprenditoria e all'artigianato, alla realizzazione di laboratori e progettazioni comuni e aiuto allo studio.
- Anffas Nordmilano, in merito al tema della disabilità
- Il centro Anziani di via Friuli e la Parrocchia San Pietro Martire in un'ottica di comunità diffusa e di intergenerazionalità
- Ciessevi, con l'obiettivo di formare i giovani alla cittadinanza attiva
- CPIA2, ISTITUTO MAZZINI, Istituto BALILLA PAGANELLI, con l'obiettivo di raccordo e co-progettazioni mirate con le scuole del territorio
- IPIS, per il lavoro comune sul tema del penale minorile
- OLTRESPAZIO, gestori del coworking cofò

## **6. MECCANISMI DI TUTELA E DI RECLAMO**

Per reclami è inadempienze rispetto a quanto espresso nel presente documento è possibile inviare una mail a:

Oppure consegnare una lettera al Il Torpedone Società Cooperativa Sociale con sede in Via Picasso 7/11

I soggetti che vorranno potranno farsi supportare dal responsabile del servizio per presentare reclamo scritto, questo reclamo sarà inserito in un apposito registro dove potranno essere aggiunti eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il responsabile d'area o, in mancanza di questo, il Presidente della Cooperativa, provvederà a rispondere al reclamo in tempi celeri, non oltre comunque i 15 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

I responsabili d'area sono stati individuati nelle seguenti persone:

- ; Nicola Basile
- ; Vincenza Nastasi

### **6.1 Privacy**

Il Titolare del trattamento dei dati è la Sig.ra Maria Teresa Consolaro non in proprio, ma in qualità di Presidente e legale rappresentante della Soc. Coop. Il Torpedone (Capofila dell'ATI). I dati saranno trattati come previsto dal Documento di Sicurezza.

### **6.2 Soddisfazione dei servizi erogati**

Annualmente sarà realizzato un'analisi della qualità del servizio attraverso la somministrazione di un questionario. Tali dati serviranno per fornire delle indicazioni rispetto ad eventuali cambiamenti da apportare al servizio e alle prestazioni da esso erogate.

### **6.3 Validità della Carta**

La presente carta ha validità dal 31/12/2018 e sarà annualmente aggiornata.