CARTA DEI SERVIZI

"Sportello per l'integrazione Socio-Sanitaria e culturale dei cittadini stranieri immigrati "

Ambito di Nardò

Soggetto Responsabile: Natura giuridica e missione

Costituita con atto pubblico del 26/06/2006, Raggio di Sole ONLUS è una società cooperativa sociale con sede legale a Lecce in via Parini 4/A. Disciplinata ai sensi della legge 381/91, persegue l'obiettivo della promozione umana attraverso l'erogazione di servizi socio educativi. La cooperativa, fa riferimento a una serie di valori che costituiscono il terreno e la linfa vitale, dando senso all'organizzazione stessa.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Sportello per l'integrazione Socio-Sanitaria e culturale degli immigrati

L'articolo 108 del R.R. 4/2007 stabilisce che in ogni Ambito Territoriale è assicurata la presenza di almeno uno sportello per l'integrazione Socio-Sanitaria e culturale dei cittadini stranieri immigrati, che svolge attività di informazione, sui diritti, di formazione e affiancamento degli operatori sociali e sanitari per la promozione della cultura dell'integrazione organizzativa in favore degli immigrati, di primo orientamento e accompagnamento dei cittadini stranieri immigrati e loro nuclei nell'accesso alla rete dei servizi sociali, sanitari, dell'istruzione, di consulenza tecnica specialistica per supportare i servizi nella costruzione e nella gestione di progetti personalizzati di intervento.

Destinatari

Cittadini/e immigrati/e residenti nell'Ambito Territoriale Sociale di Nardò in regola con le normative previste per il soggiorno nel territorio dello Stato, e tutti i cittadini interessati al fenomeno delle migrazioni e che instaurano relazioni con i migranti.

Obiettivi strategici

La proposta progettuale mira a favorire l'inclusione sociale degli stranieri immigrati, rafforzando le iniziative di integrazione sociale, poste in essere dalle Amministrazioni pubbliche dando risposte concrete e specifiche alle necessità del territorio. Inoltre, si intende assicurare servizi innovativi, adeg0uandosi alle continue trasformazioni che il territorio subisce.

Sede operativa: Attività itinerante realizzata presso i Comuni di Nardò, Copertino, Galatone,Seclì, porto Cesareo e Leverano

Operatori:

- N.1 Coordinatore;
- Legale Esperto di diritto dell'immigrazione;
- Mediatore Linguistico Culturale;

Azioni

1. Prima Accoglienza;
2. Assistenza elaborazione pratiche;
3. Consulenza legale, sociale e fiscale
4. Ricerca lavoro;
5. Formazione ;
6. Mediazione culturale;
7. Animazione.

TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE

Servizio gratuito

PARTECIPAZIONE/COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

Non è prevista alcuna partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti

MODALITÀ D'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

Attività di comunicazione e sullo sportello

1. **Sensibilizzazione Istituzionale**
    a. Realizzazione di percorsi di sensibilizzazione istituzionale (incontri, conferenze, dibattiti, etc) con i rappresentanti Istituzionali degli enti principalmente coinvolti (servizi dei Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Sociale di Nardò)
2. **Tavolo permanente sull'immigrazione**
    a. Il tavolo permanente aperto a tutte le Associazioni di e per gli immigrati presenti sul territorio dell'Ambito **e soprattutto a quei gruppi informali di immigrati che non sono rappresentati** ha l'obiettivo primario di coinvolgere la popolazione immigrata e con essa valutare le diverse problematiche presenti sul territorio, riguardanti l'immigrazione ed elaborare proposte idonee al miglioramento dell'accessibilità ai servizi e dell'integrazione nel tessuto socio-economico territoriale.I

3. **Pubblicizzazione del servizio e delle modalità di accesso**
    a. Diffusione di opuscoli e locandine informative sul servizio erogato.
    b. Costituzione di linea telefonica dedicata;
    c. Sito internet: *raggiodisolelecce.com*

MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI, NONCHÉ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

Raggio di Sole effettua una serie di controlli predefiniti su tutti i processi che concorrono all'erogazione dei servizi erogati agli utenti al fine di assicurare la corrispondenza fra le caratteristiche dei servizi stessi e i requisiti definiti nel capitolato. Tutte le attività di verifica e controllo dei servizi sono svolte in base a procedure ed istruzioni scritte a fronte di criteri di accettazione preventivamente definiti e documentati.

La Raggio di Sole misura e analizza costantemente le attività poste in essere utilizzando quali strumenti di monitoraggio e valutazione quelli previsti dal sistema qualità aziendale:

- verifiche ispettive interne;
- rilevazione e controllo delle non conformità rilevate in tutte le fasi erogazione del servizio;
- gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativamente ai servizi forniti;
- questionari di customer satisfaction;
- risultati di inchieste o di questionari reclami dei clienti;
- dati riguardanti i controlli dei processi e dei servizi eroati;

Elementi in entrata:

- le indicazioni e le "non conformità" emerse durante le verifiche ispettive;
- le "non conformità" interne che necessitano di azioni correttive;
- lo stato di attuazione delle azioni correttive e preventive;
- le informazioni di ritorno sulla soddisfazione delle parti interessate;
- le modalità operative;
- i controlli della "Non Qualità" e degli altri indicatori di efficienza ed efficacia individuati e monitorati;
- l'esito delle attività sviluppate a seguito dei riesami precedenti;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita del riesame comprendono tutte quelle attività che possono offrire opportunità di miglioramento alle prestazioni dell'organizzazione.

In particolare comprendono:

- gli obiettivi per il miglioramento delle prestazioni dei servizi, dei processi e dell'organizzazione;
- le valutazioni organizzative come idoneità della struttura e delle risorse;

  La valutazione dell'efficacia e dell'efficienza (valutazione interna) si articola sull'analisi e conseguente valutazione dei seguenti elementi:
- raggiungimento degli obiettivi: si verifica il grado di efficacia valutando il livello di raggiungimento degli obiettivi a partire dalle valutazioni del coinvolgimento degli utenti e la partecipazione degli stessi al controllo e valutazione della qualità attraverso:
  - questionari di customer satisfaction;
  - reclami degli utenti.

MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

Le procedure e le modalità per la presentazione dei reclami da parte degli utenti, prevedono:

a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;

b) rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;

c) predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;

d) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;

e) impegno del gestore a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Standard Generali

- ottimizzazione dei tempi di presa in carico e di risoluzione delle difficoltà;
- integrazione tra differenti tipologie di intervento anche attraverso l'attivazione di reti sociali;
- coinvolgimento dei differenti sistemi di vita della persona/utente presa in carico.

Standard Specifici

Personale

Il modello operativo proposto è contrassegnato da momenti di comunicazione e lavoro di gruppo, tecniche di ascolto attivo, relazioni e riunioni d'équipe periodiche tese alla partecipazione condivisa di tutti i partners coinvolti nel progetto, a livello di servizi istituzionali e non.

Programmazione strategica dello sportello finalizzata a rendere coerente e integrata l'attività fonte di progettazione con le politiche promosse a livello locale e con gli interventi realizzati dagli altri servizi/enti/organizzazioni che partecipano alla programmazione di zona del territorio.

Coordinamento gestionale finalizzato a garantire il corretto funzionamento dello sportello e la programmazione delle attività, l'organizzazione degli operatori che vi operano, l'integrazione con la rete territoriale, nonché le attività di raccordo con l'Ambito Territoriale Sociale di Nardò;

Gestione amministrativa, legata alle procedure connesse al rapporto con il personale che opera nel servizio, nonché alle attività in esso realizzate nei confronti dei beneficiari;

• erogazione delle attività previste nella programmazione dello sportello e rivolte agli utenti, agli operatori degli altri servizi del territorio e alla comunità.