



Centro di Solidarietà  
**L'ANCORA**

Cooperativa Sociale ONLUS

[www.centroancora.it](http://www.centroancora.it)

[info@centroancora.it](mailto:info@centroancora.it)

[centroancora@pec.confcooperative.it](mailto:centroancora@pec.confcooperative.it)

Anno 2023



**CARTA DEI SERVIZI**

*Centro di Accoglienza Straordinaria*

*San Biagio*

## SIGNIFICATO E FUNZIONE

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

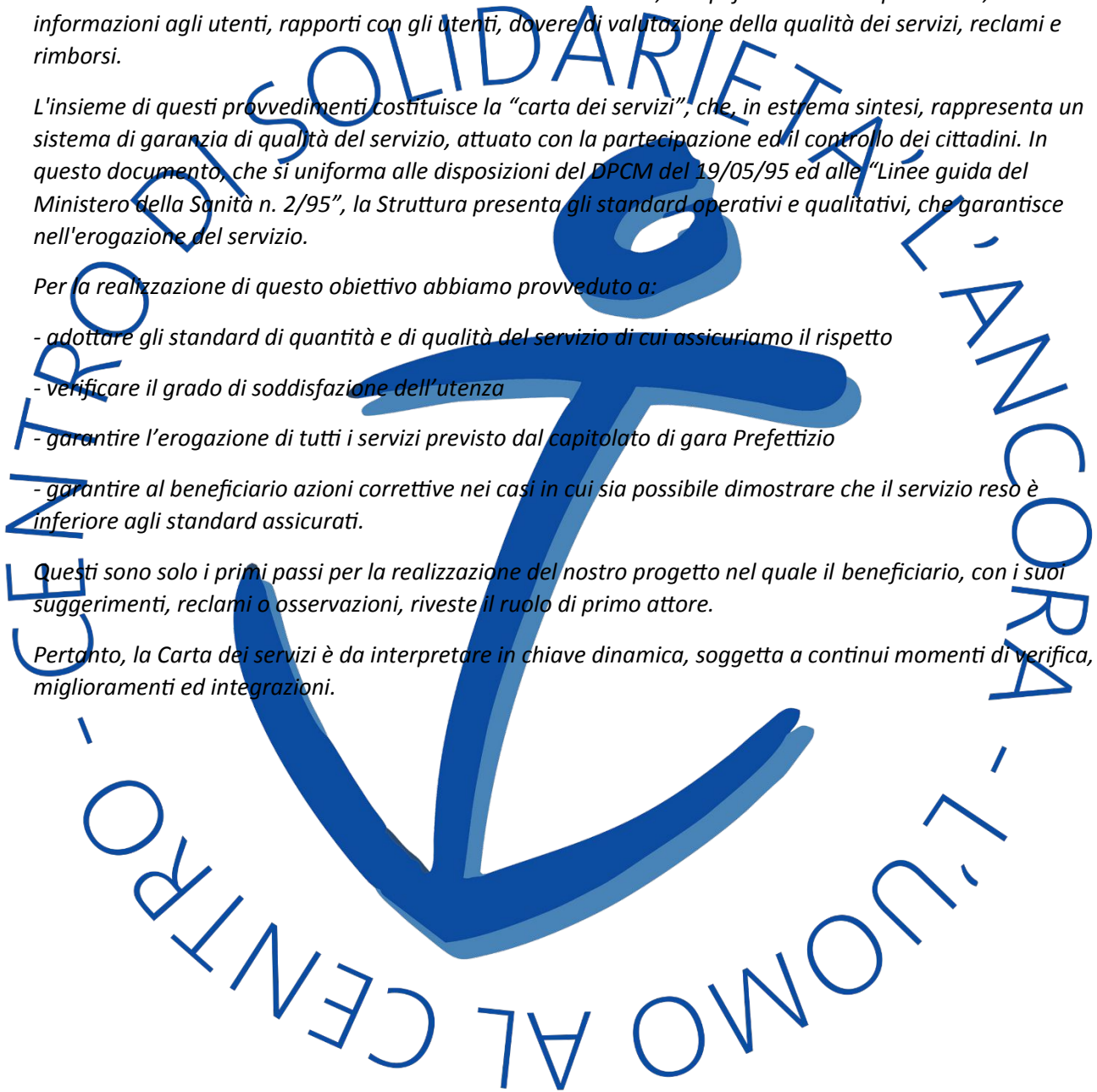
L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- verificare il grado di soddisfazione dell'utenza
- garantire l'erogazione di tutti i servizi previsto dal capitolato di gara Prefettizio
- garantire al beneficiario azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il beneficiario, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Fini Istituzionali**

Le strutture ricettive in appartamento sono dei CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria) collettivi, rivolto ai richiedenti asilo giunti in Italia da paesi terzi.

La Direzione, per perseguire la sua mission, ritiene qualificante l'attivazione di un sistema di gestione atto a garantire la soddisfazione del cliente e la valorizzazione delle risorse umane impiegate. Obiettivo del servizio è quello di provvedere alle diverse esigenze (relative al percorso di richiesta asilo, burocratiche e sanitarie ed all'erogazione dei servizi richiesti) dei propri ospiti in maniera efficace e strutturata.

### **Principi Fondamentali**

1.2.1 Eguaglianza: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

1.2.2 Imparzialità: gli operatori delle strutture ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

1.2.3 Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.

1.2.4 Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di chiedere ai componenti dell'équipe di essere trasferito ad altra struttura. Nei casi in cui tale richiesta viene accolta, gli operatori delle strutture facilitano il trasferimento.

1.2.5 Partecipazione: la partecipazione dell'ospite è garantita attraverso l'attenzione continua all'utente da parte degli operatori, la possibilità di presentare proposte, sia individuali sia collettive, la possibilità di presentare reclami e la rilevazione periodica della soddisfazione dell'utente.

1.2.6 Efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni educative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle necessità dell'utenza.

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA, SUI CONTATTI E SUI SERVIZI FORNITI

### Struttura

I 6 appartamenti possono ospitare in totale un massimo di 56 ospiti (Riva Ligure via Villaregia 6, vico Palermo 4, Imperia via Alfieri 6, via Parini 6, Sanremo via Francia 10, piazza Capitolo 8, Vallecrosia 10, S. Biagio 6).

Le strutture sono tutte inserite in contesti condominiali e sono caratterizzate da camere da massimo 3 ospiti e da un numero di servizi igienici adeguati al numero degli occupanti, oltre che dalla presenza di una cucina.

### Composizione dell'equipe

Responsabile delle strutture

Dott. Marco Agati, Educatore, Coordinatore

Staff educativo

Imperia

- Dott. Andrea Zammataro, Educatore, Vice Coordinatore
- Manuela Vullo, Operatrice d'accoglienza
- Roberto Braganti, Educatore e Operatore d'accoglienza

Riva Ligure e Sanremo

- Hisham El Hammas, Mediatore e Operatore d'accoglienza
- Lisa Carassale, operatrice d'accoglienza

Vallecrosia e S. Biagio

- Dott. Nazario Pastucci, Consulente Legale, Operatore d'accoglienza
- Dott. Niccolò Marchesi, Operatore d'accoglienza
- Barbara Principessa, Operatrice d'accoglienza e mediatrice linguistica

E-Mail: [appartamenti.sr@centroancora.it](mailto:appartamenti.sr@centroancora.it), [cas.vallecrosia@centroancora.it](mailto:cas.vallecrosia@centroancora.it), [cas.imperia@centroancora.it](mailto:cas.imperia@centroancora.it)

### Emergenza da Sars-Cov2

Presso le nostre strutture vengono rispettate tutte le normative (oltre a quelle igienico-sanitarie già esistenti) finalizzate alla prevenzione ed al contenimento della diffusione del virus Sars-Cov 2, indicate da OMS, ISS e ALISA.

È costante l'aggiornamento dell'equipe di accoglienza e degli ospiti sulle linee guida di gestione dell'emergenza sanitaria con un'attenzione puntuale per la sanificazione degli ambienti.

## **Servizi offerti**

CAS (Centro di accoglienza straordinaria)

Accolgono fino ad un massimo di 56 richiedenti asilo, uomini singoli maggiorenni o ambosessi, sia maggiorenni che minorenni, facenti parte di nuclei familiari, in stato di bisogno e sovente con vulnerabilità di varia natura. Si propone di aiutare l'ospite a realizzare un'adeguata integrazione sociale, attraverso un intervento mirato e personalizzato che tenga conto dei bisogni e delle risorse dello stesso, offrendo un ambiente stimolante ed individuando eventuali esigenze specifiche. La permanenza presso il CAS termina all'ottenimento di una forma di protezione o al diniego definitivo della domanda di asilo.

- Servizi di gestione amministrativa (registrazione dello straniero, rilevazione delle presenze e dei visitatori, comunicazioni con la prefettura di Imperia, notifica di atti e provvedimenti anche secondo quanto previsto dall'art. 11, comma 3, del decreto legislativo 28 gennaio 2008 n. 25, tenuta del magazzino, verifica utenze, verifica piccola manutenzione e necessità di quanto necessario all'interno del CAS);
- Servizi di assistenza alla persona (servizio di mediazione linguistica, il servizio di informazione e orientamento legale, il servizio di orientamento al territorio, il servizio di assistenza socio-psicologica alla persona, servizio di somministrazione di corsi di lingua italiana, il servizio di distribuzione, conservazione e controllo dei pasti, servizio fornitura lavanderia, il servizio di trasporto);
- Servizi di assistenza sanitaria;
- Servizi di fornitura, trasporto e consegna beni (fornitura, trasporto e consegna dei seguenti beni secondo le allegate specifiche tecniche: - effetti lettereci; - prodotti per l'igiene personale; - kit di primo ingresso (vestiario, con ricambio al passaggio dalla stagione invernale a quella estiva o viceversa, e scheda telefonica); - pocket money; - materiale didattico per la somministrazione dei corsi di lingua italiana, nonché materiale scolastico e ludico per i minori).

## **Utenza**

I CAS accolgono richiedenti asilo uomini singoli maggiorenni o ambosessi, sia maggiorenni che minorenni, facenti parte di nuclei familiari. Gli ospiti accolti sono generalmente provenienti da paesi dell'Africa e dell'Asia, o più in generale da contesti di povertà o in via di sviluppo.

## **Comfort**

Trattandosi di strutture residenziali, i CAS offrono anche, comprensibilmente, una serie di servizi di tipo alberghiero, tra cui:

- l'assegnazione di un posto letto in una camera arredata;
- colazione e due abbondanti pasti principali;
- la messa a disposizione di lavatrici e altri elettrodomestici di uso quotidiano (lavatrice, fornelli, frighi, ecc.)

Vengono forniti gratuitamente prodotti per l'igiene personale, vestiti ed effetti lettereci, oltre che biglietti per servizi di trasporto relativi ad esigenze di servizio.



## **Modalità d'accesso**

*L'inserimento del richiedente asilo nei CAS avviene attraverso la segnalazione da parte della Prefettura di Imperia. Le dimissioni, oltre che per eventuali motivi disciplinari e comunque sempre di accordo con la Prefettura, avvengono all'ottenimento di una forma di protezione del richiedente, o al definitivo diniego della domanda di asilo.*

## **Ubicazione e recapiti**

### **Imperia**

*Via Alfieri, 18, Via Parini, 7*

### **Sanremo**

*Via Francia, 17, piazza Capitolo, 2*

### **Riva Ligure**

*Via Villaregia, 126, Vico Palermo, 10*

### **Vallecrosia**

*Via Colonnello Aproso, 668*

### **S. Biagio**

*Via provinciale, 13*

## **Modello operativo e metodologia di accoglienza**

*L'organizzazione del servizio fa riferimento al capitolato di gara prodotto dalla Prefettura. L'équipe si riunisce a cadenza settimanale e discute dell'andamento della struttura, del gruppo richiedenti inserito, di consegne organizzative e gestione della settimana, decisioni rispetto a richieste. Questo è infatti il nostro punto di riferimento rispetto ad ogni decisione e delinea il nostro modo di lavorare e di "essere" durante ogni singolo turno. Il progetto di accoglienza risulta essere centrato su quanto prescritto nei Capitolati di gara stipulati con la Prefettura di Imperia ed individualizzato in base alle esigenze degli ospiti, prendendo dunque in considerazione diverse macroaree:*

- *Area somato-fisica e medica*
- *Area delle autonomie (quotidiane, igieniche, generali e specifiche)*
- *Area Socio-relazionale (difficoltà, abilità sociali, abilità relazionali)*

- Area Affettivo-emotiva (comprensione delle emozioni, gestione delle emozioni e della affettività)
- Area familiare (ove presente)

- Area scolastica/lavorativa (rendimento scolastico, abilità e difficoltà, comportamento, impegno, prospettive)

- Risorse e problematicità eventuali

- Progetto di accoglienza

Le suddette aree vengono valutate durante il confronto e la discussione di équipe.

Il progetto di accoglienza viene rivisto in maniera integrale a cadenza semestrale o può essere rivisto in base alle esigenze ed alle necessità che si verificano nel corso del periodo di accoglienza. L'intento è quello di rendere ogni progetto il più possibile specifico, con particolare attenzione ai minori eventualmente accolti.

Si tende a lavorare sulle risorse dei singoli individui con un approccio normativo dialogante, cercando di rinforzare di volta in volta gli aspetti positivi e funzionali all'integrazione dello straniero sul territorio italiano.

Il regolamento interno si basa sulle regole di vita sociale tipiche degli ambienti comunitari, focalizzandosi sul rispetto reciproco della persona, delle proprie idee e dei propri spazi. Il dialogo appare sempre come il principale strumento di intervento nella risoluzione dei conflitti, cercando di evitare l'instaurarsi di un clima costrittivo e conflittuale ma dialogante e collaborativo. L'équipe, il coordinatore e gli operatori di accoglienza agiscono sempre in accordo con la Prefettura di Imperia e prendono decisioni sul progetto d'accoglienza e sulle linee guida a seguendo le linee guida e/o a seguito di confronto con quest'ultima. Tuttavia, il livello di partecipazione e di senso di protagonismo responsabile è considerato importante per il conseguimento di un clima sociale positivo e di mutua collaborazione all'interno della collettività dei beneficiari ospitati.

Viene svolto un corso di alfabetizzazione, che tenta di veicolare in modo chiaro elementi di educazione civica di base, fornendo strumenti utili ad ampliare le conoscenze culturali riguardanti lo stato italiano e la cultura europea.

Gli strumenti più utilizzati dalla nostra équipe possono essere così sintetizzati:

- progetto di accoglienza individualizzato
- sistema di regole chiaro e condiviso
- chiarezza ed adeguatezza nelle richieste
- rendere l'ospite consapevole e protagonista del proprio progetto
- utilizzo del territorio come risorsa di inserimento sociale
- risoluzione dei problemi attraverso l'assunzione di una modalità di comportamento adulta e responsabile
- lavoro sul rinforzo e sulla pratica positiva

- impostazione dei limiti in maniera costruttiva e non punitiva

### **Diritti e doveri degli utenti**

*Diritti e doveri degli ospiti fanno riferimento a quanto disposto dal capitolato di gara prodotto dalla Prefettura e al regolamento interno ai CAS concordato tra cooperative e Prefettura. In generale i diritti sono riassumibili in:*

- a) *Consegna di kit benvenuto, kit lettereccia, vestiario adeguato alla stagione, credito telefonico una tantum all'ingresso.*
- b) *Accesso ai servizi sanitari.*
- c) *Vitto e alloggio.*
- d) *Assistenza, orientamento e informativa burocratico-legale.*

*La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Le regole che richiediamo di rispettare alla nostra utenza possono essere così riassunte.*

- a) *Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.*
- b) *Divieto di cessione, anche temporanea del proprio posto a terzi e obbligo di pernottamento in struttura.*
- c) *Rispetto dell'équipe e degli altri ospiti.*
- d) *Rispetto di appuntamenti e scadenze, così come comunicati dall'équipe.*

*Il regolamento interno viene veicolato in lingua comprensibile sin dal primo inserimento degli ospiti all'interno del CAS. Si pone particolarmente in risalto l'assoluto divieto di ricorrere alla violenza fisica o verbale per gestire eventuali conflitti, l'utilizzo di sostanze stupefacenti e le principali regole di buona convivenza.*

*Le eventuali violazioni al regolamento, in caso di lieve entità, vengono gestite direttamente dall'équipe d'accoglienza, mentre qualora si tratti di violazioni gravi o reiterate nel tempo, si agisce successivamente ad un approfondito confronto con la Prefettura di Imperia, la quale può predisporre sanzioni, ammonizioni formali o revoche delle misure di accoglienza.*



## SERVIZIO CIVILE, TIROCINI e LAVORI SOCIALMENTE UTILI

*Il Servizio Civile Universale opera nel rispetto dei principi della solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione e dell'utilità sociale nei servizi resi, anche a vantaggio di un potenziamento dell'occupazione giovanile. Le aree di intervento del Servizio Civile Universale presso l'Ancora sono riconducibili ai settori assistenza, educazione e promozione culturale.*

*I CAS della cooperativa Centro di Solidarietà L'Ancora sono sede accreditata del servizio civile universale, pertanto giovani di età fra i 18 e i 28 anni che desiderino vivere questa esperienza, che rappresenta un'occasione di crescita personale e un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, possono presentare domanda di servizio civile nei periodi di apertura dei bandi.*

*Il tirocinio è un periodo di formazione on the job presso un'azienda o un ente, che costituisce un'occasione di conoscenza diretta del mondo del lavoro e di acquisizione di specifiche professionalità.*

*La cooperativa Centro di Solidarietà L'Ancora è convenzionata con numerose università che permettono di svolgere il proprio tirocinio universitario o post-universitario all'interno del CAS.*

*I CAS della cooperativa Centro di Solidarietà L'Ancora possono accogliere MAP (messe alla prova) ed LPU (lavori di pubblica utilità). Si tratta di dispositivi normalmente predisposti dal Tribunale di Imperia e che permettono lo svolgimento di ore socialmente utili.*

### RECLAMI

*I Clienti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subiti mediante:*

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'ufficio.
- chiedendo di poter conferire con un membro dell'équipe o al Responsabile della qualità per esporre il problema.

*Chi riceve il reclamo valuta prima la sua fondatezza e se questo si presenti di immediata e agevole soluzione dando corso alle azioni necessarie, informando il cliente sui provvedimenti attuati e segnalando sul modulo quanto attuato.*

*Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso il Responsabile della struttura lo informa che sarà avviata un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute e che sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.*

*Il Responsabile della struttura si attiva per ricercare e analizzare le cause da cui è scaturito il reclamo e per valutare le circostanze e le conseguenze, eventualmente convocando riunioni di chiarimento con il personale coinvolto cui possono essere invitati anche i reclamanti (se ritenuto opportuno).*

*Terminata l'indagine il Responsabile della struttura predisponde e invia al reclamante una lettera di risposta. Una copia della stessa è allegata al modulo di Segnalazione reclamo, sul quale viene anche annotato se il cliente si è ritenuto soddisfatto o meno della risposta ricevuta.*

Se ritenuto opportuno per chiarire la situazione possono anche essere convocate riunioni tra i Responsabili dei settori coinvolti e i cittadini che ritengano di avere motivi di rimostranza nei riguardi della Struttura.

I reclami pervenuti sono analizzati e discussi in occasione del riesame di direzione annuale.

## **RECAPITI**

### **Imperia**

Via Alfieri, 18, Via Parini, 7

### **Sanremo**

Via Francia, 17, piazza Capitolo, 2

### **Riva Ligure**

Via Villaregia, 126, Vico Palermo, 10

### **Vallecrosia**

Via Colonnello Apro시오, 668

### **S. Biagio**

Via provinciale, 13

Email: [appartamenti.sr@centroancora.it](mailto:appartamenti.sr@centroancora.it), [cas.vallecrosia@centroancora.it](mailto:cas.vallecrosia@centroancora.it), [cas.imperia@centroancora.it](mailto:cas.imperia@centroancora.it)

Tel. (sede operativa): 0184-505256

