

CARTA DEI SERVIZI di LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l.

L'Accoglienza è il Primo Passo

La Carta dei Servizi è l'impegno che abbiamo assunto con i cittadini nativi e migranti e la comunità territoriale. La carta descrive quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità ci impegnamo a fornirli.

I. IDENTITA' E VALORI

MISSION

LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. è presente nel territorio dal 1999 con finalità di prevenzione e contrasto dell'esclusione sociale con particolare riferimento alla promozione e alla tutela dei diritti dei cittadini migranti. Dal 1999 L.E.S.S. assicura un sistema di servizi e interventi di accoglienza e inclusione sociale cittadini a rischio di esclusione e marginalità. Nel corso degli anni abbiamo dato vita a numerose sinergie con gli enti erogatori di servizi, con altre organizzazioni del privato sociale, dando vita ad una vera e propria rete di supporto all'integrazione e di contrasto alle nuove povertà e all'esclusione. Lavoriamo al servizio della comunità ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con il Ministero dell'Interno, con il Ministero del Lavoro e del Welfare, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale. Offriamo un qualificato servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento educativo, allo scopo di:

- ◆ favorire la crescita, la maturazione individuale e l'inserimento sociale del Cittadino Migrante nel contesto di arrivo, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere;
- ◆ promuovere nel sociale l'ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa dell'Cooperativa ;
- ◆ promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita;
- ◆ organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale;

- ◆ offrire consulenza pedagogica, psicologica e di orientamento lavorativo, professionale, scolastico e sociale;
- ◆ realizzare iniziative per l'inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale dei soggetti socialmente emarginati o svantaggiati quali, specialmente, i cittadini migranti, ricercando opportunità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, per garantire opportunità di lavoro e adeguate remunerazioni;
- ◆ promuovere realtà e contesti in cui siano favoriti tutti i percorsi di transizione verso il lavoro, quali: Borse lavoro, Tirocini, Laboratori protetti, Laboratori di orientamento.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l., quale erogatore di servizi, e l'utenza, sono improntati ai seguenti principi fondamentali, che LESS si impegna a rispettare:

Eguaglianza: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni beneficiario è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

Continuità: i servizi sono forniti per tutto l'anno e durante tutto il periodo di presa in carico del beneficiario, garantendo la continuità delle prestazioni.

Rispetto: ogni beneficiario è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Partecipazione: ogni beneficiario che esprime interessi e competenza rispetto ad un problema sociale ha il diritto di partecipare alla definizione comunitaria di progetti, obiettivi e metodi di soluzione del problema stesso. Nessun intervento viene calato dall'alto, il lavoro viene svolto nell'ottica della piena partecipazione del beneficiario favorendo la creazione di percorsi di empowerment.

Efficacia: i servizi sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza: i servizi sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Qualità: i servizi sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

Diritto di scelta: gli interventi vengono svolti in maniera non costringitiva né obbligata. Ogni beneficiario partecipa in modo consapevole ed attivo alla creazione del percorso di integrazione.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Cittadini nativi e migranti a rischio di esclusione o in condizione di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori.

In particolare, i nostri interventi e servizi sono erogati a favore di:

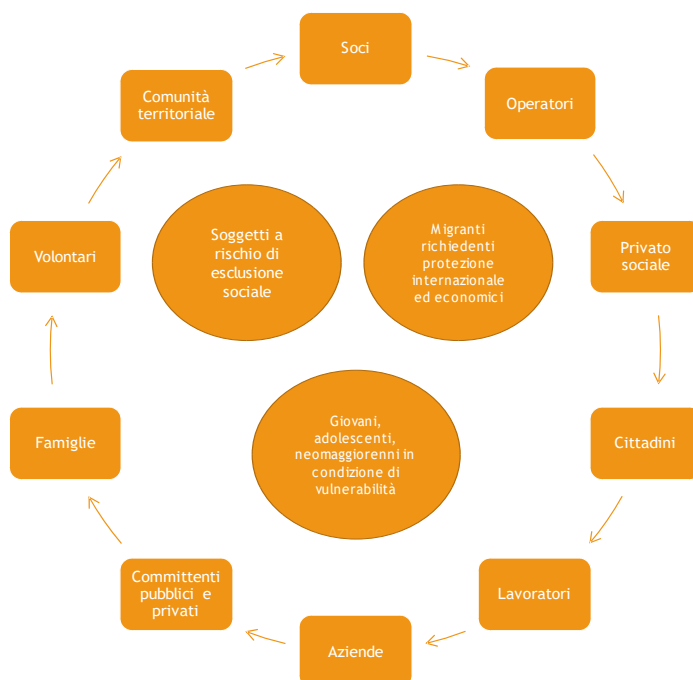
- Migranti richiedenti protezione internazionale ed economici
- Adolescenti e giovani neomaggiorenni in condizione di vulnerabilità
- Soggetti a rischio di esclusione sociale quali donne vittime o potenziali vittime di Tratta

Gli interessi dei soggetti descritti sono al centro delle relazioni che gli operatori e i volontari di LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. costruiscono ogni giorno in una rete di collaborazione che comprende:

Committenti pubblici e privati: Soggetti insieme a cui si costruiscono interventi in un'ottica di sussidiarietà, definendo insieme finalità e obiettivi al fine di garantire dei servizi sempre più mirati e rispondenti ai bisogni e agli interessi di integrazione e assistenza degli utenti.

Istituzioni: le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), organi rappresentativi e di governo delle comunità, interlocutori con cui LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Partner: Soggetti del Terzo Settore quali Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui LESS progetta e realizza interventi di inclusione socio culturale e socio professionale e azioni di miglioramento dei servizi;



I SERVIZI

I servizi offerti da LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. sono i seguenti:

◆ COMUNITA' ALLOGGIO PER MIGRANTI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Nei centri di accoglienza vengono attivate le procedure di prima accoglienza: colloqui individuali con gli ospiti, sistematizzazione dei dati personali degli accolti e raccolta delle prime esigenze e richieste, accoglienza materiale (sistemazione alloggiativa in struttura, consegna kit comprendente

effetti lettereschi, asciugamani e indumenti e prodotti per l'igiene personale), somministrazione del regolamento d'accoglienza, contenente le informazioni utili e necessarie sulle regole di comportamento all'interno del centro. Durante il periodo di permanenza dei beneficiari nei centri, gli operatori garantiscono: stesura iniziale del PIP Piano individualizzato personale - aggiornato costantemente man mano che il percorso del beneficiario, dal punto di vista legale, sanitario, formativo e di integrazione si definisce. Vengono poi effettuati colloqui successivi con i beneficiari accolti che consentono di monitorare l'andamento del loro percorso di accoglienza e di integrazione e di procedere con l'erogazione appropriata dei servizi di tutela legale, sanitaria, di formazione ed integrazione.

I progetti di accoglienza gestiti da LESS sono:

Progetto I.A.R.A. Integrazione e Accoglienza Richiedenti Asilo e Rifugiati inserito nell'ambito dei progetti SPRAR –Sistema di Protezione nazionale per Richiedenti Asilo e Rifugiati

A CHI SI RIVOLGE: Richiedenti e Titolari di Protezioni Internazionale

DURATA DEL SERVIZIO: servizio continuo con rinnovo triennale

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: senza TARIFFA per i beneficiari accolti nel progetto

MODALITA' DI ACCESSO: segnalazione diretta da parte dello SPRAR o da territorio locale previa autorizzazione dello SPRAR.

STRUTTURE IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- Centro di accoglienza Via Vertecoeli 6 Napoli.
- Centro di accoglienza di Via Pontenuovo 21 Napoli.
- Centro di Accoglienza Via Santa Maria Avvocata a Foria 2 Napoli.
- Centro accoglienza Piazza Garibaldi, 39 Napoli.
- Centro accoglienza P.zza Garibaldi 60-Napoli
- Centro di accoglienza Via Vecchia Napoli 8 Napoli.
- Centro di accoglienza via Pascoli, 12 Afragola
- Centro di Accoglienza via Rigoletto, 15 Napoli.
- Centro di Accoglienza, Via Matilde Serao, 12 San Giorgio a Cremano; Napoli.

C.A.S. Centri di Accoglienza Straordinaria

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

A CHI SI RIVOLGE: Richiedenti di Protezione Internazionale

DURATA DEL SERVIZIO: servizio continuo con rinnovo annuale

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: senza TARIFFA per i beneficiari dell'accoglienza

MODALITA' DI ACCESSO: segnalazione degli sbarchi da parte della Prefettura

STRUTTURE IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- Via Fratelli Rosselli, 26 - Afragola
- Via Provinciale Mugnano Melito n. 65-Mugnano.
- Via Milano, 36 - Afragola

◆ SPORTELLO LEGALE DI TUTELA E ASSISTENZA LEGALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio di tutela legale concerne tutti quegli interventi volti a supportare i richiedenti la protezione internazionale durante la procedura, ma anche i titolari di protezione nel proseguo del loro iter amministrativo, in termini di orientamento e informazione relativi le seguenti situazioni:

- Procedura di richiesta di protezione internazionale;
- Interlocuzione con le istituzioni e gli organismi preposti (Questura, Prefettura, Commissione territorialmente competente);
- Tutela del diritto di asilo;
- Possibilità di ricorrere contro decisione avversa in merito alla richiesta di protezione;
- Produzione della documentazione che possa supportare la propria domanda di protezione.

Altro compito fondamentale del servizio di tutela legale è quello relativo alla preparazione della memoria individuale che ha come obiettivo principale quello di presentare la storia del richiedente mettendo in luce i motivi che lo hanno indotto a lasciare il proprio Paese e a richiedere protezione. Alla stesura della memoria individuale si arriva dopo più colloqui tra il richiedente asilo e l'operatore legale, durante i quali il beneficiario viene supportato nel focalizzare gli eventi più rilevanti della storia personale, alla luce dei contesti sociali e politici in cui si sono verificati. Attualmente questo servizio viene svolto in maniera discontinua a causa dell'aumento del numero

dei beneficiari accolti. Il progetto Accoglienza porte aperte – volontari in azione – consentirà di rendere sistematico questa attività determinando un incremento del numero degli utenti che ne beneficiano e un ampliamento dei servizi offerti.

A CHI SI RIVOLGE: Richiedenti e Titolari di Protezione Internazionale e migranti economici

DURATA DEL SERVIZIO: Servizio continuo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: Da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: Senza TARIFFA per gli utenti

MODALITA' DI ACCESSO: Il servizio è attivo ogni mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 13:00

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- Via del Fiumicello, 7 Napoli
- Via Pavia 129 . (Il servizio è svolto in partenariato con la Cooperativa il Camper)

◆ SERVIZI DI ALFABETIZZAZIONE:

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: La conoscenza della lingua italiana è alla base del percorso di integrazione dei beneficiari accolti nei centri di accoglienza, per questo motivo LESS garantisce ai beneficiari: valutazione individuale delle competenze linguistiche iniziali, iscrizione e monitoraggio dei corsi di alfabetizzazione di lingua italiana presso Istituti Pubblici, laboratori di lingua italiana interni ai centri di accoglienza gestiti da volontari.

A CHI SI RIVOLGE: Richiedenti Asilo e Titolari di Protezione Internazionale e migranti economici

DURATA DEL SERVIZIO: Servizio Continuo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: Da Gennaio a Giugno e da Settembre a Dicembre

TARIFFA: senza TARIFFA per i beneficiari accolti nei progetti di accoglienza gestiti da Less

MODALITA' DI ACCESSO: gli operatori di accoglienza raccolgono le adesioni dei beneficiari che vengono sottoposti ad un test per valutare il livello di partenza di conoscenza della lingua italiana. I beneficiari sono poi inseriti nelle classi di apprendimento inerenti al loro livello.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- CILA Centro Interdipartimentale di servizi Linguistici e Audiovisivi dell'Università degli Studi di Napoli L'Orientale.
- Sede L.E.S.S. Via Fiumicello 7. Corsi tenuti dai docenti CPIA NA2 di livello A 2
- Sede L.E.S.S. Via Fiumicello 7. Corsi tenuti dai docenti CPIA NA2 400 ore (Terza media)

◆ SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO:

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

All'interno del percorso di accoglienza integrata, una delle misure di intervento più concrete e significative è l'attivazione di percorsi di tirocinio professionalizzanti per i beneficiari del progetto. L'iter prevede: - elaborazione di un Progetto Individualizzato Personalizzato (PIP) nel quale si stabiliscono gli obiettivi e la tempistica di un percorso graduale che dall'accoglienza possa portare il beneficiario ad un'integrazione definitiva, sia sociale che lavorativa all'interno della nostra realtà. - realizzazione di incontri individuali di orientamento per la ricerca del lavoro durante i quali vengono svolte attività di bilancio di competenze e stesura del curriculum vitae; - iscrizione del beneficiario al Centro per l'Impiego; - scouting aziendale: ricerca da parte di L.E.S.S. di realtà che siano disposte ad attivare tali percorsi di tirocinio; - matching tra Impresa e tirocinante: colloquio conoscitivo tra beneficiario e azienda ospitante e stesura di una convenzione e di un progetto formativo con individuazione di un tutor di LESS e di un tutor aziendale addetti a seguire il tirocinante durante l'intero percorso. - avvio da parte di LESS di polizza assicurativa per infortuni e contro terzi ed erogazione a carico di L.E.S.S. di un budget mensile di rimborso spese a favore del tirocinante durante l'intero percorso di tirocinio. Oltre alla borsa mensile L.E.S.S. provvede al rimborso delle spese di trasporto e all'acquisto di eventuali materiali di lavoro necessari al beneficiario nell'attività formativa di tirocinio - Elaborazione di un registro presenze del tirocinio, appositamente vidimato dalla Prefettura di Napoli, mantenuto in azienda al fine di monitorare le presenze del tirocinante. - continua e costante attività di monitoraggio e verifica del percorso di tirocinio - interventi successivi da parte di L.E.S.S. di ricerca attiva del lavoro.

A CHI SI RIVOLGE: Richiedenti Asilo e Titolari di Protezione Internazionale

DURATA DEL SERVIZIO: Servizio continuo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: Da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: senza TARIFFA per gli utenti e senza TARIFFA per le imprese che decidono

MODALITA' DI ACCESSO: Gli utenti vengono segnalati dai progetti di accoglienza gestiti da Less

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. – Via Fiumicello 7 Napoli

◆ SERVIZI DI SUPPORTO ALLO START UP DI IMPRESA:

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Tra le azioni intraprese per favorire l'inserimento socio professionale dei beneficiari accolti, Less offre dei servizi di consulenza per l'avvio di start up di impresa per quegli accolti che durante la realizzazione dei bilanci di competenze individuali mostrano una particolare propensione per la creazione di percorsi di auto impresa. Nel dettaglio Less garantisce alle persone individuate: percorsi di formazione per la gestione d'impresa, supporto burocratico e legale per la formalizzazione di cooperative, consulenza nella ricerca fondi (bandi, progettazione e iniziative di crowdfunding).

A CHI SI RIVOLGE: Cittadini Nativi in condizione di svantaggio, giovani e donne, cittadini richiedenti Asilo e Titolari di Protezione Internazionale e Migranti economici

DURATA DEL SERVIZIO: servizio continuo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: Da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: senza TARIFFA per gli utenti

MODALITA' DI ACCESSO: A domanda individuale per cittadini Italiani e migranti economici e per i beneficiari dei servizi residenziali su segnalazione di coloro che mostrano particolare interesse e attitudine alle attività di impresa e i responsabili dell'area integrazione provvedono a iniziare l'iter di consulenza allo start up di impresa su appuntamenti verificando in corso d'opera il percorso.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. – Via Fiumicello 7 Napoli

◆ PROGETTAZIONE SOCIALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Questo servizio mira ad incentivare le capacità di progettazione e networking dei destinatari supportandoli nell'elaborazione di progetti per la valorizzazione delle diverse identità culturali e artistiche implementandole all'interno del contesto locale.

In particolare sono previste: consulenze per l'empowerment delle capacità di accesso nell'individuazione di opportunità di finanziamento (gare e bandi, programmi europei, ricerca fondi, ecc.); consulenze per l'adozione di strategie e metodologie utili nei settori della progettazione e della comunicazione/promozione e raccolta fondi; workshop di progettazione finalizzati alla sperimentazione di tutte le fasi della progettazione (lettura del bando, analisi di fattibilità, elaborazione della scheda progetto, del crono-programma e del budget) attraverso l'utilizzo di metodologie partecipative (lavori di gruppo e simulazioni); organizzazione congiunta di eventi interculturali e di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza sull'accoglienza e sulla tutela dei diritti dei migranti.

A CHI SI RIVOLGE: Migranti economici, Richiedenti Asilo e Titolari di Protezione Internazionale

DURATA DEL SERVIZIO: servizio continuo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: senza TARIFFA per gli utenti

MODALITA' DI ACCESSO: su richiesta di appuntamento

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. – Via Fiumicello 7 Napoli

Al fine di migliorare i servizi offerti e in un'ottica di sviluppo delle aree di intervento di inclusione sociale di LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l., Less ha implementato negli anni vari progetti inerenti alla mission e allo Statuto dell'Impresa.

◆ CERTIFICAZIONE VITTIME DI TORTURA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Le certificazioni medico legali sono un servizio fondamentale per il supporto alla procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Per tale motivo, LESS ha attivato una procedura

sperimentale di certificazione degli esiti di tortura e dei maltrattamenti subiti nei Paesi di provenienza presso il Centro per la Salute per la Tutela degli immigrati (oggi presso il Presidio S. Maria di Loreto Nuovo – Ambulatorio per migranti); tale procedura individua nel suddetto CTSI il Centro di Riferimento per le certificazioni attestanti i postumi psicofisici dei maltrattamenti subiti nei Paesi di provenienza e di transito inseriti in progetti di accoglienza/assistenza della LESS, che si fa carico della redazione della relazione sociale per la presa in carico e dell'accompagnamento alla struttura.

E' stata attivata una convenzione con l'ASL Napoli 1 - Centro finalizzata a concretizzare azioni tese a svolgere attività di accompagnamento ai richiedenti e titolari protezione internazionale nei percorsi di assistenza, sensibilizzazione nonché di consulenza e collaborazione a favore degli operatori coinvolti nel progetto e fornire supporto ai casi che richiedano, per la loro criticità, l'adozione di percorsi sociosanitari individualizzati ed una formale presa in carico da modulare in relazione al bisogno emergente ed alle specifiche competenze

A CHI SI RIVOLGE: Richiedenti e Titolari di Protezione Internazionale

DURATA DEL SERVIZIO: Servizio continuo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: Da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: Senza TARIFFA per gli utenti

MODALITA' DI ACCESSO: Il servizio è attivo su appuntamento con l'area legale

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

Presidio S. Maria di Loreto Nuovo – Ambulatorio per migranti

◆ ACCOGLIENZA PER DONNE VITTIME DI TRATTA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

LESS ha predisposto dal 2015 una residenza protetta finalizzata alla presa in carico di vittime di tratta ed ha messo in campo un modello di accoglienza specialistica idonea ad offrire risposte ai casi specifici.

La struttura dedicata alle donne vittime di tratta e di violenza con una capacità di 12 posti è sita in Via Vecchia Napoli, 8 a Chiaiano in una zona della città, ben servita dai mezzi trasporto pubblici affinché le beneficiarie siano in grado di seguire le attività previste dal progetto finalizzate all'autonomia e lontana dai luoghi noti per lo sfruttamento a fini sessuali.

Come per tutti i richiedenti asilo accolti nel circuito SPRAR è prevista anche per le beneficiarie in questione la definizione del PIA – Piano Individualizzato di Accoglienza e la realizzazione dei seguenti servizi:

- Mediazione linguistico culturale effettuata attraverso i mediatori interni all'equipe LESS ed ad un catalogo di mediatori a chiamata;

- Orientamento e accompagnamento legale;
- Orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- Assistenza sanitaria;
- Assistenza e Tutela psicologica e psicoterapeutica (percorsi individualizzati e di gruppo);
- Bilanci di competenze e orientamento all'inserimento lavorativo.

Trattandosi di una categoria ad alta vulnerabilità, l'accoglienza per potenziali vittime di tratta richiedenti protezione internazionale segue la strategia Prevention-Prosecution-Protection-Partnership prevista dal Piano Nazionale d'azione contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani (PNA) 2016-2018. Tali interventi sono realizzati in collaborazione con altri enti del privato sociale e pubblici al fine di facilitare il completamento del percorso di autonomia delle richiedenti asilo e titolari di protezione. Internazionale vittime di tratta, attraverso la definizione di percorsi innovativi individualizzati di empowerment e integrazione socio-culturale.

Area sanitaria: collaborazione con l'ospedale evangelico Villa Betania

Area legale : partnership con la cooperativa Dedalus a seguito del Protocollo di Intesa firmato con il Comune di Napoli per promuovere la realizzazione di programmi funzionali al contrasto alla tratta. L'equipe legale del Progetto IARA collabora con quella della Dedalus per la preparazione alla commissione e a seguito dell'audizione sono previsti un ulteriore ciclo di colloqui, incentrati sull'aspetto dello sfruttamento e della tratta sia nei paesi di transito che in Italia nei paesi di arrivo.

Area formazione lavoro: partnership con associazioni come Tecla, Pianoterra, Libertà che offrono corsi con un focus particolare sull'empowerment, fondamentale per l'autodeterminazione delle donne.

A CHI SI RIVOLGE: Donne vittime di tratta

DURATA DEL SERVIZIO: Servizio continuo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: Da Gennaio a Dicembre

TARIFFA: Senza TARIFFA per gli utenti

MODALITA' DI ACCESSO: segnalazione diretta da parte dello SPRAR o da territorio locale previa autorizzazione dello SPRAR

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Struttura di Chiaiano Via Vecchia Napoli 8 Napoli

◆ Percorsi di inclusione per persone private della libertà personale

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: LESS è iscritta alla short list delle associazioni di volontariato, ONLUS e cooperative sociali per le attività del Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale ed osservatorio sulla detenzione della Regione Campania.

Nell'ambito delle attività del Garante regionale (Programma "Oltre le mura" 2018), LESS ha avviato un Laboratorio di scrittura creativa all'interno della Casa Circondariale di Arienzo (CE), che segue i

percorsi autobiografici di 15 persone private della libertà personale destinatarie delle attività.

Tra le azioni portate avanti in ambito penitenziario, LESS ha avviato nella Casa Circondariale di Santa Maria Capua Vetere (CE) attività di interpretariato linguistico su chiamata per favorire la comunicazione tra migranti detenuti ed operatori penitenziari (educatori, psicologi, psichiatri, agenti).

Nell'Istituto, inoltre, LESS sta avviando un Laboratorio per la realizzazione di saponi naturali, destinato a 45 detenuti Alta Sicurezza di tre reparti.

A CHI SI RIVOLGE: persone private della libertà personale della Regione Campania;

DURATA DEL SERVIZIO:

- Laboratorio di scrittura creativa: 4 mesi;
- Attività di interpretariato linguistico: 3 anni;
- Laboratorio di saponi naturali: 3 mesi.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO:

- Laboratorio di scrittura creativa: da febbraio a maggio;
- Attività di interpretariato linguistico: da settembre a luglio;
- Laboratorio di saponi naturali: da febbraio ad aprile.

TARIFFA:

Senza TARIFFA per gli utenti

MODALITA' DI ACCESSO: su segnalazione degli Istituti Penitenziari coinvolti.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- Casa Circondariale di Santa Maria Capua Vetere (CE);
- Casa Circondariale di Arienzo (CE).

◆ **Giustizia riparativa: messa alla prova, lavori di pubblica utilità**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: Dal 2018 LESS ha voluto ampliare la sua attività attraverso il potenziamento degli interventi a favore degli ex detenuti e dei condannati in misura alternativa, stipulando - a maggio del 2018 - un protocollo operativo con l'Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna della Campania (UIEPE), teso a promuovere l'inclusione di soggetti in esecuzione penale e di imputati o indagati sottoposti a sospensione del procedimento con messa alla prova.

La cooperativa consente, quindi, lo svolgimento di diverse attività presso le proprie strutture, in conformità con quanto disposto nel programma di trattamento redatto dall'UIEPE e dall'ordinanza di ammissione alla prova. Le attività previste sono le seguenti: lavori esecutivi di supporto amministrativo; attività di assistenza e supporto delle figure professionali operanti nei centri che ospitano migranti; attività di cura e presa in carico in affiancamento di operatori specializzati rivolte a soggetti vulnerabili; attività di supporto tecnico ed organizzativo a percorsi di alternanza scuola-lavoro; attività di comunicazione e sensibilizzazione; attività creative e ricreative rivolte alla socializzazione; attività di piccola manutenzione, giardinaggio e pulizie nei centri gestiti dalla cooperativa.

A CHI SI RIVOLGE: condannati ammessi a misure alternative alla detenzione; soggetti ammessi a lavoro di pubblica utilità; imputati e indagati ammessi alla sospensione del procedimento con messa alla prova anche non residenti nel territorio di competenza della Società Cooperativa Sociale LESS.

DURATA DEL SERVIZIO: tre anni (alla scadenza il servizio sarà automaticamente rinnovato).

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: tutto l'anno.

TARIFFA: Senza TARIFFA per gli utenti.

MODALITA' DI ACCESSO: su segnalazione dell'UIEPE.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Via Fiumicello a Loreto, 7 – 80142 Napoli (NA).

◆ ATTIVITA' DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO:

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

LESS collabora con gli istituti scolastici di diverso ordine e grado del territorio di Napoli e provincia per favorire la sensibilizzazione degli studenti, dei docenti e delle famiglie ai temi dei diritti umani, delle discriminazioni, delle migrazioni e dell'accoglienza. E' ente ospitante di incontri sui temi sopracitati rivolti agli studenti italiani e stranieri nell'ambito di progetti scolastici Erasmus +, di giornate di sensibilizzazione su interculturalità e diritti umani organizzate direttamente dagli istituti nelle sedi scolastiche; promuove inoltre eventi e festival – iniziative rivolte alle scuole promuovendo la partecipazione diretta degli studenti e coinvolgendoli in visite, presentazioni di mostre, giornate tematiche sull'importanza dello scambio e del dialogo tra culture diverse. Tra le attività portate avanti in collaborazione con le scuole, LESS è ente ospitante dei programmi di alternanza scuola lavoro, strumento che contribuisce ad instaurare una sintonia nella condivisione di una responsabilità educativa che non spetta unicamente alla scuola, ma che coinvolge professionisti, imprenditori, lavoratori e operatori dell'associazionismo. Le attività di alternanza vengono realizzate attraverso modalità didattiche innovative: l'esperienza pratica aiuta a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e testare sul campo le attitudini di studentesse e studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio e, in futuro di lavoro, grazie a progetti in linea con il loro piano di studi.

A CHI SI RIVOLGE: studenti delle istituti scolastici superiori

DURATA DEL SERVIZIO: servizio continuo durante l'anno scolastico

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da settembre a giugno

TARIFFA: programmi finanziati dalle scuole sulla base della legge 107 del 2015 (La Buona Scuola)

MODALITA' DI ACCESSO: gli istituti scolastici superiori contattano la Direzione integrazione e lavoro di LESS che definisce, insieme ai Dirigenti e referenti scolastici i programmi di alternanza, le

tematiche da affrontare, la tempistica, la durata e gli strumenti/modalità da seguire, le finalità

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- Sede centrale LESS Cooperativa Sociale – Via Fiumicello, 7 - Napoli

◆ **COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI:**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

LESS ha in fitto una struttura residenziale accreditata per servizi di comunità alloggio per minori - Comunità alloggio *Casa Sabir* – sita sul territorio di Afragola – Via Giovanni Pascoli, 18/22 . I servizi previsti, non ancora attivati, sono i seguenti: accoglienza residenziale e tutoraggio d'ascolto, presa in carico attraverso: programmazione educativa personalizzata, valutazione del percorso in itinere, consulenza legale e interventi di assistenza e orientamento/accompagnamento ai servizi del territorio, interventi di accoglienza linguistica e di inserimento scolastico, tutoraggio ed interventi di sostegno e accompagnamento alla formazione e all'inserimento professionale, interventi volti a

favorire l'accesso ad attività ludico-ricreative.

A CHI SI RIVOLGE: minori italiani e stranieri

DURATA DEL SERVIZIO: servizio residenziale non ancora attivo

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: servizio residenziale tutto l'anno (IN VIA DI ATTIVAZIONE)

TARIFFA: servizio residenziale non ancora attivo

MODALITA' DI ACCESSO: l'ingresso dei minori avviene tramite segnalazione dei servizi sociali dei Comuni; LESS in questa prima fase appronta l'accoglienza/presa in carico e la definizione del PEI – Piano Educativo individuale - funzionale a favorire l'adattamento del minore al nuovo ambiente, la conoscenza del personale coinvolto, l'inserimento all'interno del gruppo dei pari.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

- Sede LESS Cooperativa Sociale – Via Giovanni Pascoli, 18/22 – Afragola (NA)

◆ FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che la LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l. stipula con i suoi clienti, nella quale:

- illustra i servizi offerti dalla Cooperativa
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti
- attiva il sistema di gestione dei reclami

La Carta dei Servizi

- è consegnata a ciascun utente del servizio
- è pubblicata sul sito internet www.lessimpresasociale.it
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa

L' Cooperativa LESS Onlus svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Supervisione delle équipe educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento;
 - Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
 - Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione della presa in carico e dei percorsi di inserimento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

L'Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati:

- attraverso proprie attività di controllo della qualità, indicate nel manuale della qualità della Cooperativa LESS i.s.Onlus;
- attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta;



- La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, da LESS Onlus Cooperativa possono, individualmente, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente chiamando allo 081/455270, presso la sede di LESS i.s. Coop. Sociale Ar.l., o tramite posta elettronica all'indirizzo mail info@lessimpresasociale.it Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI Questo documento ha validità fino al 30.03.2020

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

