

Carta Dei Servizi



I BAMBINI DI TRUFFAUT
cooperativa sociale

Aggiornata al 25/09/2020

Aderente a:



Cooperativa Sociale "I bambini di Truffaut"
Sede Legale Via Aporti, 6 70020 Bitritto (BA) Sede Operativa Viale Lazio, 5 70132 Bari (BA)
C.F./P.IVA 06561970721

Sito: www.ibambiniditruffaut.com Pagina Facebook & Twitter
mail: ibambiniditruffaut@gmail.com - ibambiniditruffaut.segreteria@gmail.com
Pec ibambiniditruffaut@pec.confcooperative.it
Tel. 342/6624110

*“Trovo più poesia
in una sequenza che mostra un bambino
mentre asciuga i piatti, che in un'altra
dove lo stesso bambino, vestito di velluto,
raccoglie dei fiori in un giardino
al suono di un brano di Mozart”.*

Francois Truffaut

PREFAZIONE

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale “I Bambini di Truffaut” ha scelto di impostare il proprio lavoro nell’ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

A tale scopo è stata costituita al fine di fornire risposte adeguate alle richieste dei servizi inviati e garantire accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa Sociale “I Bambini di Truffaut”, i cittadini e i committenti dei servizi.

Attraverso questo strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione delle strutture, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Cordiali Saluti

Il Presidente della Cooperativa Sociale “I Bambini di Truffaut”

Giancarlo Visitilli

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" nasce nel 2007. Francois Truffaut, regista cinematografico, è stato scelto per rappresentare il nostro principale intento, ossia porci come supporto del minore e prepararlo ad affrontare un nuovo "giorno" stando accanto a lui, intercettando i suoi bisogni, regalargli nuove possibilità.

La costituzione della Cooperativa senza fini di lucro rappresenta l'espressione della "cittadinanza attiva" di un gruppo di giovani, motivati a svolgere il proprio lavoro in aiuto dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un "patto sociale cooperativo".

LA "MISSION" E L'ORGANIZZAZIONE

"Cooperativa Sociale I Bambini di Truffaut" è una Cooperativa Sociale di tipo A (erogazione di servizi), iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (n. 06561970721), al Registro delle Imprese (n. 06561970721) ed al C.C.I.A.A. per le Cooperative sociali (REA: BA - 494324).

La Cooperativa, opera da oltre un ventennio (da undici in forma associata) in Progetti Sociali: dal **sostegno scolastico, recupero** di svantaggiati segnalati dai Servizi Sociali, **alfabetizzazione** e **percorsi extra-scolastici** per gli **stranieri**, a progetti di **educazione all'immagine, teatro, cineforum, festival di cinema e letteratura**, con bambini, adolescenti, adulti (genitori, insegnanti, adulti in formazione, ecc ...) e anziani, avendo come proprio specifico la sensibilizzazione per tutto ciò che concerne il **linguaggio filmico** e non solo.

Fra i suoi compiti specifici, la Cooperativa si occupa di:

- * produzione e diffusione della cultura attraverso convegni, mostre, rassegne, corsi ed iniziative nel campo della cultura umanistica e scientifica, iniziative di orientamento alla lettura e alle comunicazioni sociali e di sensibilizzazione musicale e teatrale;
- * attività sociali, culturali, educative per la diffusione dell'arte, della cultura, della musica, del teatro, del cinema, promuovendo e realizzando iniziative culturali degli studenti e dei giovani, in collaborazione con lo Stato, le regioni, le provincie, i comuni ed altri enti; nonché convegni, conferenze incontri, attività di raccolta di fondi e di beni per lo studio e la conservazione del territorio, anche in collaborazione con altri enti ed associazioni aventi finalità analoghe;
- * da dieci anni organizza l'unico **Festival di Cinema&Letteratura** nel Sud Italia, **"Del Racconto, il Film"** che si svolge **nei castelli, corti e piazze** della Puglia e che vede la partecipazione di ospiti nazionali e internazionali, fra registi, sceneggiatori, attori/trici, scrittori, saggisti, musicisti, ecc ...;
- * dall'anno 20198 organizza e gestisce, insieme ad Associazione ABC e AGIS Puglia l'unico **Festival di Cinema per le bambine, i bambini e gli adolescenti**, in Puglia, **Cinema InTasca**;
- * da dieci anni gestisce il **Progetto pilota sulla Legalità della Regione Puglia, L'Edificio della Memoria**, in collaborazione con numerose altre realtà del territorio regionale;
- * servizi e consulenze organizzative nella preparazione e nell'allestimento di musei, gallerie, mostre, manifestazioni espositive, convegni, congressi, riunioni, corsi, visite guidate nel campo artistico, culturale, scientifico e didattico;
- * organizzazione e gestione di uffici stampa, pubbliche relazioni per enti, società, mostre, musei, biblioteche nonché animazione socioculturale nelle biblioteche, centri sociali per anziani;
- * progetti e servizi editoriali realizzati attraverso la produzioni di organi di informazione, quotidiani, periodici, webTv, spot pubblicitari, cortometraggi, cartoni animati, book-trailer, ecc ... in campo artistico, culturale e didattico.

Sin dalla sua primissima esperienza, possedendo già un bagaglio di crediti da parte di Enti, Comuni, Istituzioni e soprattutto Scuole di ogni ordine e grado, la Cooperativa ha realizzato diversi progetti e laboratori con ottimi risultati, qualcuno ufficialmente riconosciuto anche dalla stampa e non solo. *"I bambini di Truffaut"* é impegnata anche nella formazione degli adulti (compresi insegnanti e formatori), avvalendosi anche della collaborazione di psicoterapeuti, psicologi, pedagogisti e molti artisti. Sia i corsi di formazione, sia i laboratori sono stati sempre pensati e realizzati attraverso aree tematiche, livelli e fasce d'età, di volta in volta aventi come obiettivo principale il massimo soddisfacimento da parte del fruitore del servizio. Mediante il cinema e la sua produzione, per mezzo della creazione di audiovisivi (cortometraggi, filmati, videoclip, pubblicità progresso, ecc ...), supporti audio (brani musicali composti interamente da ragazzi), produzione di fumetti e di guide turistiche, ecc ..., si sono fatti veicolare gli elementi essenziali, teorici e pratici, propri del linguaggio cinematografico e della televisione, coinvolgendo gli utenti nell'ambito di quella "formazione attiva" a cui oggi più di prima la pedagogia moderna ci richiama, in quanto educatori e formatori.

Il nostro 'valore aggiunto':

- il patrocinio e la collaborazione gratuiti dell'**ANM (Associazione Nazionale Magistrati)** Giunta di Bari, che rappresenta oltre il 90% dei Magistrati del Distretto di Corte di Appello di Bari (comprende i Tribunali e le Procure di Bari, Foggia, Trani e Lucera) per quasi 350 magistrati. Da molti anni la ANM di Bari organizza e/o collabora all'organizzazione, a titolo gratuito, di incontri nelle scuole di tutta la provincia di Bari al fine di promuovere la conoscenza e la diffusione di tutte le tematiche relative al servizio Giustizia. Alcuni dei magistrati sono coinvolti nei progetti sulla Legalità e in occasione di Cineforum sui temi della Legalità;
- la collaborazione con l'**Apulia Film Commission (Circuito d'Autore)** e il **Teatro Kismet Opera di Bari**, con l'**Istituto Penale Minorile di Bari**.

PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-

economiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

IMPARZIALITA'

Il comportamento della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa sociale è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia d'informazione agli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Bambine, bambini e adolescenti, in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa. Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" progetta e realizza interventi e servizi.

L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

L'**Assemblea** è organo sovrano della strutturazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 luglio per l'approvazione del bilancio consuntivo.

Le **Riunioni dei Soci** rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento e sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri.

Il **Presidente** ha la rappresentanza legale della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 2 consiglieri eletti dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione.

I **pedagogisti**, gli **educatori**, i **formatori** e gli **animatori** soci e non della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovanissimi, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.

I PROGETTI E I SERVIZI

I principali settori d'intervento della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" sono rivolti ai minori e giovani a rischio di svantaggio sociale, soprattutto a bambini, bambine ed adolescenti in situazioni di difficoltà scolastiche, familiari e personali.

SERVIZI

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

PROGETTI

SOSTEGNO SCOLASTICO

SOSTEGNO GENITORIALE

LABORATORI DI TEATROTERAPIA

ATTIVITA' LUDICO - SPORTIVE

LABORATORI CULTURALI E CINEMATOGRAFICI

LABORATORI LUDICO-ESPRESSIVI ARTISTICI

MOMENTI DI INFORMAZIONE

I NOSTRI SERVIZI

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI "I BAMBINI DI TRUFFAUT"

(Articolo n. 104 della L.R. 10 luglio 2006, n.19)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: centro aperto polivalente per minori e giovani che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira alla prevenzione e al loro recupero, per contrastare fenomeni di marginalità e disagio.

A CHI SI RIVOLGE: destinatari del servizio sono minori tra i 6 e i 24 anni, che presentano difficoltà di tipo socio-economico o comunque di svantaggio sociale.

RICETTIVITA': il servizio può coinvolgere un numero non superiore a 50 bambini.

DURATA DEL SERVIZIO: 10 mesi, da Gennaio a Dicembre (escludendo Luglio ed Agosto).

COSTI: non ha costi per i destinatari.

MODALITA' DI ACCESSO: i minori e giovani beneficiari del servizio saranno segnalati e inviati dai Servizi Sociali del territorio o da altri enti.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA':

Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" - Quartiere San Paolo

70132 Bari (Ba)

Cooperativa Sociale "I bambini di Truffaut"

Sede Legale Via Aporti, 6 70020 Bitritto (BA) Sede Operativa Viale Lazio, 5 70132 Bari (BA)

C.F./P.IVA 06561970721

Sito: www.ibambiniditruffaut.com Pagina Facebook & Twitter

mail: ibambiniditruffaut@gmail.com - ibambiniditruffaut.segreteria@gmail.com

Pec ibambiniditruffaut@pec.confcooperative.it

Tel. 342/6624110



Tel: 342.6624110

Email: ibambiniditruffaut@pec.confcooperative.it

I NOSTRI PROGETTI

SOSTEGNO SCOLASTICO

Il progetto è rivolto a minori tra i 6 e i 16 anni ed ha l'intento di coinvolgere un numero di partecipanti non superiore a 20.

SOSTEGNO GENITORIALE

Il sostegno genitoriale, mediato da uno psicologo, prevede la promozione e lo sviluppo di competenze idonee all'autoefficacia percepita dei genitori e aiuta il genitore stesso ad individuare le componenti funzionali e disfunzionali nelle relazioni con i propri figli.

LABORATORI DI TEATROTERAPIA

I laboratori di teatroterapia sono rivolti a genitori, bambini e giovani e valorizzano e sviluppano le capacità espressive e relazionali individuali.

ATTIVITA' LUDICO-SPORTIVE

Il gioco e lo sport sono i mezzi più efficaci per favorire la socializzazione e la crescita armoniosa dei minori e giovani attraverso l'interazione con i coetanei. Le attività ludiche vengono svolte e strutturate in spazi idonei della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut", mentre le attività sportive vengono svolte presso strutture idonee di partner della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut".

LABORATORI CULTURALI E CINEMATOGRAFICI

Rassegne cinematografiche, cineforum, laboratori artistici (teatro, cinema, musica) per aiutare i partecipanti a mettersi in gioco, in un percorso in cui la sfida è la conoscenza di sé stessi e di "mondi altri", per imparare a ritrovare il nostro posto nel mondo.

LABORATORI LUDICO-ESPRESSIVI ARTISTICI

I partecipanti, attraverso varie forme artistiche che vanno dal teatro alla musica, dalla pittura al cartoon, potranno sperimentare la propria creatività e dare forma e voce alle loro emozioni.

MOMENTI DI FORMAZIONE

PERSONALE ADDETTO

L'attività centro aperto polivalente per minori è affidata ad una équipe di lavoro specializzata, che tiene conto dalle finalità istituzionali e della potenziale utenza. L'équipe è così composta secondo l'organizzazione aziendale:

- a) Responsabili di Strutture
- b) Psicologi e Psicoterapeuti
- c) Assistenti Sociali
- d) Educatori Professionali
- e) Operatori e Animatori Sociali
- f) Personale Ausiliario

Tutto il personale è in possesso delle qualifiche professionali previste dalla legislazione nazionale e regionale. Compito degli operatori, ciascuno secondo le proprie mansioni, è quello di concretizzare il progetto educativo, diverso per ciascun minore inserito.

Per nessuna ragione è consentito al personale il ricorso a comportamenti lesivi della dignità dei minori affidati. Tutto il personale è impegnato settimanalmente a partecipare alla riunione dell'équipe educativa allo scopo di progettare e programmare i singoli progetti educativi, monitorare e verificare la loro attuazione. Con scadenza quindicinale sono, altresì, previsti incontri di supervisione finalizzati alla discussione dei casi, all'analisi e all'approfondimento delle dinamiche relazionali tra gli operatori stessi.

PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento ed il rapporto con gli utenti. Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Ambito Sociale di zona e le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

La richiesta di ammissione nel centro aperto polivalente per minori viene inoltrata dal Servizio sociale del Comune di appartenenza del minore o da altri enti al Responsabile della struttura. Essa

può essere dettata da un provvedimento del tribunale dei Minorenni o da accordi con la famiglia d'origine.

Nella richiesta d'inserimento devono pervenire tutte le informazioni possibili sul caso, siano esse verbali che scritte. Successivamente la richiesta viene presentata dal responsabile all'intera equipe educativa che, collegialmente, individua sulla base delle informazioni acquisite e tenendo presente la composizione e la caratterizzazione che la struttura ha al momento gli obiettivi sostanziali che vanno a comporre il progetto quadro del minore. In ultima analisi, viene individuato l'educatore di riferimento responsabile del minore e della stesura del progetto educativo individualizzato.

La dimissione è proposta dall'educatore di riferimento e/o dal responsabile del centro. La decisione viene presa collegialmente in sede di equipe educativa. La proposta può nascere da due situazioni reali: la cessazione delle condizioni che ne hanno determinato l'inserimento o il raggiungimento degli obiettivi prefissati; oppure gravi e comprovati motivi in cui la presenza del minore rechi danno agli altri ospiti del centro o il centro stesso non sia più in grado di offrire servizi compatibili alla situazione richiesta.

MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori. Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente: la comunicazione di reclamo deve essere presentata per iscritto ai Responsabili delle Strutture o presso la sede amministrativa della Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut", in carta libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso la Cooperativa stessa.

STANDARD DI QUALITA'

I principi che qualificano il lavoro di ciascun Responsabile della Cooperativa e del personale impiegato, sono:

- il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio;
- il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono una implementazione delle competenze e dell'esperienza;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai fenomeni sociali;
- l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe.

I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono valutare e osservare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Cooperativa Sociale "I Bambini di Truffaut" è impegnata a stimolare un'attività di cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore. La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.