

BEGODV

Bambini con genitori in stato di necessità



CARTA DEI
SERVIZI





Introduzione

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è il **“Documento di identità”** dell'attività attraverso il quale l'organizzazione fa conoscere i progetti e gli interventi che realizza, descrivere le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui i servizi e gli interventi vengono attuati, esplicitare diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che il cittadino ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

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

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli

operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida all'utilizzo dei servizi, né un atto burocratico, ma un vero e proprio **“patto” con i cittadini** titolari di diritti riconosciuti e tutelati.

La Carta diventa la sede nella quale trovano spazio principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi, dove si assicura il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato, affinché ogni cittadino possa avere la consapevolezza di un servizio e capire così i propri diritti.

Com'è strutturata la Carta dei Servizi di BEG?

La Carta dei Servizi è strutturata in quattro parti.

Nella prima parte, di carattere generale, è presentata l'Associazione, la missione, le finalità, i principi fondamentali che stanno alla base dell'erogazione di servizi ed interventi, i requisiti e le modalità di accesso.

Nella seconda parte sono descritti i servizi e le attività di BEG-ODV, suddivisi per aree di intervento.



La terza parte è dedicata ai diritti e alla tutela dei destinatari dei servizi.

Nella quarta parte vengono definiti gli standard di qualità dei servizi erogati.

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un patto che BEG ha voluto stringere con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno a fornire loro certi livelli di servizi e,

contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi dell'Associazione è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei volontari.





Principi, finalità e accesso ai servizi

CHI SIAMO

BEG è una associazione ODV, fondata nel 2005 come associazione di volontariato per volontà di Padre Fiorenzo Emilio Reati, per dare risposta ad un disagio sociale grave, di giovani e famiglie, precipitati nell'inferno della tossicodipendenza.

L'associazione è stata successivamente rifondata nel 2016 con il nome di Bambini con Genitori in stato di necessità ONLUS (BEG) per far fronte all'ondata delle nuove povertà indotte da separazioni e divorzi.

Da allora BEG opera concretamente, ogni giorno, nel campo del disagio, dell'emarginazione, della sofferenza di bambini e genitori, prevalentemente in Lombardia, attraverso un volontariato che esprime responsabilità sociale.

Oggi BEG conta due sedi sul territorio lombardo: Robbiate (LC) e Brescia con circa 30 volontari preparati e supportati da incontri di formazione.

BEG è un'associazione di ispirazione Francescana, i soci fondatori si occupano della progettazione, coordinamento e monitoraggio dei progetti, della gestione, della raccolta fondi e della comunicazione col pubblico e le autorità civili ed ecclesiastiche.



Cosa facciamo

BEG si occupa di diversi progetti nell'ambito delle seguenti aree:

Prossimità | Affianchiamo genitori e bambini con problemi di natura economica, abitativa e alimentare, integrandoci con le istituzioni.

Accoglienza | Accogliamo nella nostra comunità genitori e bambini con problematiche legate alla scissione del nucleo familiare e li aiutiamo a riprogettare un futuro migliore.

Lavoro | Accompagniamo i genitori ospiti delle nostre strutture in un percorso di inserimento sociale e lavorativo anche attraverso la collaborazione con altre associazioni ed enti.

cittadinanza | Promuoviamo con gli operatori e i volontari lo sviluppo di una cittadinanza solidale. Siamo al servizio delle famiglie in difficoltà affinché i genitori si sentano tali nei momenti di crisi e nello sforzo di risanare le ferite alla loro comunione coniugale e con i figli.

Housing sociale | Offriamo accoglienza temporanea in unità abitative a genitori e figli che sono nella necessità di ricevere aiuto e sostegno nel muovere primi passi verso l'autonomia a seguito della scissione del nucleo familiare.

Nuove povertà | Inclusione sociale, educazione scolare, povertà alimentare... etc. etc.).

La nostra missione

BEG-ODV risponde a situazioni di sofferenza e necessità di cui i minori e genitori sono i protagonisti: la mission di BEG consiste nel prendersi cura del nucleo "bambino-genitore" in stato di necessità con l'obiettivo di accompagnarli nella costruzione dell'autonomia sociale, abitativa e lavorativa.

Tutto questo avviene, secondo una focalizzazione territoriale, attraverso:

1. l'accoglienza del nucleo in comunità;
2. l'inserimento in appartamenti in semiautonomia, housing;
3. l'avviamento al lavoro e alla professionalizzazione;
4. il sostegno alimentare;
5. il percorso di mediazione familiare.

Siamo presenti con i nostri progetti a Lecco, Monza, Milano, Brescia.

Attraverso l'impegno di volontari e operatori, favoriamo la cura dei legami familiari più fragili e lo sviluppo di una comunità più coesa e matura. Perché crediamo che l'azione del singolo possa contribuire alla realizzazione di una cittadinanza attiva e solidale.

Organi costitutivi

Sono organi della Fondazione:

- il Consiglio di Amministrazione (composto anche dal Presidente, il Tesoriere e il Revisore unico);



- il Collegio dei Garanti;
- l'Assemblea dei partecipanti.

Le finalità

- a) Promuovere attraverso processi di liberazione e formazione la crescita umana, sociale e culturale dei suoi membri.
- b) Operare concretamente nel campo del disagio e dell'emarginazione, della sofferenza nelle separazioni e divorzi, in particolare minorile, giovanile e familiare, nelle sue molteplici manifestazioni ed espressioni.
- c) Sviluppare reti associative di sostegno.
- d) Promuovere il volontariato nazionale.
- e) Prevenire e sensibilizzare sui problemi del disadattamento, dell'emarginazione sociale, della disuguaglianza economica attraverso progetti di carattere sperimentale in Lombardia, incontri studio, interventi nelle scuole, educazione allo sviluppo e all'interculturalità, pubblicazioni e dibattiti.
- f) Offrire assistenza educativa.
- g) Creare e sostenere Centri di accoglienza residenziali e semiresidenziali, di gruppi familiari, di altre iniziative che si ritengono utili allo scopo sociale.
- h) Collaborare, anche a mezzo di convenzioni, con Enti Pubblici e Privati, nazionali ed internazionali per la realizzazione di quanto sopra.
- i) Sensibilizzare l'opinione pubblica attraverso i mezzi di informazione sulle situazioni di disagio sociale e relative cause. A questo scopo c'è il progetto di creare un Centro Studi che si occupa delle crisi di coppia e di famiglia con un convegno annuale cittadino sui relativi temi.
- j) Prestare attenzione al fenomeno delle nuove povertà e alle sue connessioni.

Principi fondamentali

La direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 definisce i principi fondamentali a cui i servizi devono ispirare la loro azione.

Eguaglianza | Si garantisce il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'accesso e nell'erogazione di servizi e interventi, per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità | L'Associazione ispira i propri comportamenti alla testimonianza Francescana, si impegna a svolgere il proprio servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Diritto di scelta | Viene garantito all'utente il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.

Continuità | Si garantisce l'erogazione dei servizi e interventi in maniera continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi in cui venga a mancare questa condizione



l'Associazione adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione | L'Associazione favorisce e garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, per permettergli sia di controllare ciò che si fa, sia di collaborare e l'accesso alle informazioni che lo riguardano.

È concesso ai cittadini di produrre memorie, documenti, di prospettare osservazioni, di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed interventi. L'Associazione acquisisce periodicamente la valutazione dei cittadini circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia | L'Associazione si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, ossia

il giusto rapporto tra prestazioni erogate e risorse impiegate e la rispondenza del servizio erogato al bisogno che deve soddisfare, al diritto di cui si deve garantire il godimento.

Riferimenti normativi

■ L'art. 13 della legge 328/2000 introduce come obbligo, per ciascun ente erogatore, di adottare e pubblicizzare la propria Carta dei Servizi.

■ La Costituzione della Repubblica Italiana Art. 3, 32, 34, 38.

■ Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, definisce le prime indicazioni per elaborare le Carte dei Servizi.

■ Statuto della Fondazione.

■ Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia.

Modalità di accesso

Gli uffici dell'Associazione sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18.

È possibile contattare i nostri uffici ai seguenti recapiti:

Rappresentante legale / Presidente

Domenico Fumagalli

sede legale

via Giuseppe Mazzini, 1
23899 Robbiate (LC)

telefono

039.9281250

e-mail

info@beg-odv.org

PEC

beg-odv@pec.it

Direttore della Casa di Accoglienza

Padre Fiorenzo Emilio Reati

sede operativa

via Antonio Callegari, 7
25121 Brescia (BS)

telefono

328.9631505

e-mail

fiorenzoreati@yahoo.com



La Carta dei Servizi in sintesi

AREA PROSSIMITÀ Servizi territoriali nuove povertà, housing sociale, povertà alimentare

Dal 2016 i volontari e gli operatori di BEG assistono ogni giorno genitori con figli minori, bambini e ragazzi in stato di fragilità e/o disagio sociale, educativo e sociosanitario.

Prendersi cura di genitori e minori coinvolti nella scissione del nucleo familiare significa ascoltarli, condividere momenti di sofferenza ma anche di speranza e di svago, significa agire nei loro luoghi di vita perché ritrovino risorse e spazi di ascolto e di accoglienza.

I servizi di prossimità sono presenti nel territorio di Brescia, Lecco, Monza e Milano.

I servizi offerti da BEG nell'area di prossimità a minori e genitori in difficoltà

Al cuore del progetto c'è la **Casa di accoglienza temporanea per papà separati** e in grave crisi personale e abitativa oltre che finanziaria, lavorativa e provati da elevato stress psicologico.

Destinatari | Genitori separati e minori in stato di necessità economica, alimentare e psicologica.

Modalità di accesso | L'attivazione del servizio avviene tramite segnalazioni dai Servizi Sociali, dalla rete delle associazioni, oppure su richiesta diretta da parte dei genitori e dei parenti.

Obiettivi | Accompagnare e sostenere il ritorno in serenità di bambini e loro genitori. Individuare e attivare tutte le risorse utilizzabili all'interno e all'esterno della famiglia. Attivare un processo di crescita autonomo dei minori e dei loro genitori. Favorire la socializzazione e una positiva aggregazione al fine di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale del minore e di quello che resta del nucleo familiare.



AREA ACCOGLIENZA

**BEG ha nella propria missione
la vocazione all'accoglienza**

Accoglienza significa trovare un terreno comune di dialogo e di fiducia reciproca nel quotidiano.

Vuol dire esserci, affinché il cammino risulti meno faticoso.

Accoglienza per BEG non significa creare dipendenza ma dare ogni giorno la consapevolezza di una vita migliore.

I servizi e le strutture offerte dall'associazione in quest'area è

**la Casa di Accoglienza, situata nel
Convento Franciscano San Gaetano,
in via Antonio Callegari n. 7, Brescia.**

L'accoglienza nella casa dei papà separati è offrire uno spazio di accoglienza e aiutare gli stessi papà a riprogettare la propria dimensione esistenziale, favorendo un progetto di vita positivo.

Favorire infine il reinserimento nella società: pertanto l'accoglienza in casa dura per statuto 6 mesi, rinnovabili.

A chi rivolgersi?

Padre Fiorenzo Emilio Reati è il coordinatore dei progetti di accoglienza, di accompagnamento nella casa:

telefono

328.9631505

e-mail

fiorenzoreati@yahoo.com



La Carta dei Servizi in dettaglio

AREA PROSSIMITÀ

Destinatari | I destinatari sono i padri separati in grave disagio economico dopo la separazione e spesso a causa della stessa. I separati in Italia sono circa 4 milioni di cui 800.000 vivono sulla soglia della povertà e la metà sono in condizioni di povertà, alcuni senza alloggio. La Caritas ci conferma che i frequentatori dei ricoveri e delle mense per poveri sono al 46% padri separati.

Obiettivi | Offrire un alloggio di emergenza le cui spese sono sostenute dai comuni che hanno una convenzione con la casa dei papà separati o anche comuni che hanno destinato delle risorse economiche per questo tipo di emergenza. L'ospitalità è provvisoria di 6 mesi prorogabili perché l'obiettivo finale è il reinserimento degli ospiti nel tessuto sociale con la ritrovata capacità di esercitare la funzione genitoriale.

Favorire il reinserimento nella società | Aiutare nella ricerca di nuove e/o maggiori fonti di reddito in concerto con i servizi sociali. Cercare un alloggio: edilizia sociale (case Aler), case di

fondazioni (Congrega) che permetta ai padri di ospitare i propri figli. Nell'immediato adottare tutti i sostegni che risolvano il conflitto tra coniugi e permettano di chiudere la fase giudiziale salvaguardando la bigenitorialità e una equa distribuzione tra i coniugi del disagio economico provocato dalla separazione.

BEG mediazione familiare

Nata nel 1974 ad Atlanta ad opera dello psicologo James Coogler in opposizione alla normale "procedura divisoriale" del processo giudiziale.

La mediazione è un intervento professionale rivolto alle coppie in corso di separazione e/o divorzio con la finalità di organizzare la relazione familiare.

Introdotta con la legge 206/2021 nella riforma del diritto processuale di Famiglia:

- promozione della Mediazione (473 bis-10): prima e in alternativa al procedimento giudiziario;
- introduzione della figura del coordinatore familiare: all'interno del procedimento giudiziario.



La BEG promuove la mediazione individuando figure professionali idonee da proporre ai genitori.

È importante sottolineare che la mediazione non è sempre tra due attori e un terzo neutro (mediatore).

Qualora esistano dei figli della coppia che si separa, e dove questi non siano rappresentati da un tutore che partecipa alla mediazione, è il mediatore che difende gli interessi del minore.

L'interesse prioritario del minore è il mantenimento della Bigenitorialità (ricordando che è difficile garantire la qualità del rapporto genitore-figlio senza una adeguata quantità di tempo).

Inoltre, promuoviamo la cultura della mediazione e della composizione dei dissidi con convegni, articoli ecc...

Collaboriamo con tutte le strutture che si occupano della formazione dei mediatori e dei coordinatori.

AREA ACCOGLIENZA

COM'È STRUTTURATA LA CASA D'ACCOGLIENZA

Si tratta di un'ala del convento dei frati minori Francescani di San Gaetano che contiene 5 stanze arredate, confortevoli, ognuna con il proprio bagno.

C'è poi una cucina dedicata ai padri separati con dotazione completa e un refettorio annesso.

Gli ospiti usufruiscono di pacchi alimentari.

SOGGETTI COINVOLTI

Padre Fiorenzo Emilio Reati, francescano. Dottore in filosofia e in teologia, diplomato in Logoterapia e analisi esistenziale, ha maturato una esperienza di oltre 40 anni a favore di famiglie e giovani in difficoltà in Italia e all'Estero.

Vive all'interno del convento a contatto con i papà separati ed è disponibile per un'azione di counseling e anche di mediazione familiare.

Organizza incontri di mutuo aiuto con la presenza di consulenti professionisti (medici, psicologi, avvocati...).





Padre Fiorenzo dà informazioni sull'esistenza e i servizi della BEG ai parroci della diocesi di Brescia. Inoltre, pubblica regolarmente articoli sul tema "famiglia" e "coppie in difficoltà" sulla stampa locale.

Collabora con i servizi sociali del comune di Brescia e di altri comuni, con avvocati, con psicologi, e con tutti quelli che si occupano a vario titolo dei papà separati accolti nella casa di accoglienza.

In sostanza, con le persone accennate, accompagna il percorso dei papà separati nella fase dell'accoglienza, del soggiorno e delle dimissioni.

Dr Capilupi Bruno, chirurgo ortopedico pediatrico, presidente dell'associazione Papà Separati Brescia è presente sul territorio da quasi 20 anni; è il collaboratore diretto di Padre Fiorenzo Reati. Spesso raccoglie le prime richieste di aiuto dei papà e li avvia alla casa di accoglienza per i primi colloqui di ammissione.

telefono

338.2779473

e-mail

b.capilupi@gmail.com

Un gruppo di volontari che saranno disponibili quando si inizierà una distribuzione di pacchi alimentari a tutte le famiglie in difficoltà a causa della separazione.

Gruppo di professionisti che ha aderito a fornire servizi di consulenze alla Casa dei papà separati di San Gaetano; si tratta di 2 psicologhe, 2 avvocati e 2 mediatori familiari che offrono:

- prima consulenza legale gratuita;
- prima consulenza gratuita psicologia forense;
- mediazione primo incontro gratuito.

Tutti i professionisti coinvolti hanno sottoscritto un progetto etico:

- riconoscere come obiettivo fondamentale la salute, fisica e mentale, dei minori coinvolti nella separazione e di preservare (quando è possibile) la bigenitorialità ricordando che in un rapporto genitore figlio non può esserci qualità senza quantità.

È auspicabile una collaborazione tra i vari professionisti e l'associazione per sfruttare tutte le opzioni possibili offerte dalle diverse competenze.

Per andare incontro alle difficoltà economiche sono state individuate tre fasce di reddito con compensi adeguati alle singole fasce e dilazioni di pagamento.



Reclami e suggerimenti

Tutte le aree operative della Fondazione prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La Fondazione si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione della attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carte semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Antonio Callegari n. 7 25121 Brescia;
- segnalazione telefonica al numero 328.9631505 o via email a: fiorenzoreati@yahoo.com;
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla Carta dei Servizi.



È altresì possibile reclamare di persona prendendo appuntamento con il Responsabile di qualità che ascolterà e accoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la Fondazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Rispetto della privacy

La Fondazione opera in conformità con la legge (Art.13 Regolamento EU 679/2016) che regola la rilevazione e il trattamento dei dati personali. Ogni persona che entra in contatto con la Fondazione, operatori, volontari, minori e famiglie, sono informati circa le nostre modalità di trattamento dei dati personali e sensibili, per i quali chiediamo il necessario consenso.

La Fondazione è dotata poi di tutta la strumentazione necessaria, sia come struttura sia come protezione del materiale informatico, per custodire i dati forniti.

Ogni membro della Fondazione, volontari inclusi, è tenuto al rispetto del segreto professionale.



Standard di qualità organizzativa e gestionale

Professionalità

e motivazione operatori

- Tutti gli operatori impiegati sono in possesso di uno specifico titolo di studio.
- Appena assunti vengono inizialmente affiancati ad altri operatori con più esperienza.
- Partecipano a periodiche riunioni d'équipe.
- Partecipano a periodici incontri di formazione e aggiornamento professionale.
- Sono coperti da assicurazione e in possesso di idoneità sanitaria.
- Dispongono di un adeguato inquadramento contrattuale.

Continuità dell'intervento

- Esistenza di un'équipe strutturata di operatori.
- Si garantisce l'erogazione degli interventi in maniera continua regolare e senza interruzioni. Nei casi in cui venga a mancare questa condizione si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Continuità degli operatori

- Si adottano misure volte a contrastare il turn over degli operatori.

Progettualità

- Esistenza di un piano educativo condiviso.

Flessibilità e individualizzazione

- Possibilità di adeguamento e modifica del progetto.

Tempestività

- Vengono assicurati interventi tempestivi.
- Ridotti tempi di attivazione tra la richiesta e l'erogazione.

Informazioni sul servizio

- Garantita la trasparenza sulle decisioni.
- Produzione e consegna di materiale informativo sulla Fondazione e suoi progetti/interventi.

Accoglienza

- Localizzazione struttura.
- Assenza di barriere architettoniche.
- Apertura segreteria almeno 20 ore settimanali.

Struttura confortevole

Adeguatezza del servizio/intervento al bisogno

Controllo della qualità periodico



Standard di qualità sociale e relazionale

Sostegno e riconoscimento del ruolo della famiglia

Vengono fissati periodicamente incontri con la famiglia.

Condivisione del progetto

Servizio integrato nel contesto sociale

Documentazione completa e accurata

Compilazione scheda progetto.
Aggiornamento diario degli interventi e delle verifiche.

Riservatezza

Garantito il rispetto della privacy.

Standard di qualità economica

Risorse economiche adeguate (fundraising)

Razionalizzazione delle risorse umane ed economiche

Robbiate,
3 settembre 2022

**Presidente /
Rappresentante Legale**
Domenico Fumagalli

**Direttore della Casa
di Accoglienza in Brescia**
Padre Emilio Fiorenzo Reati

BEGODV

Bambini con genitori in stato di necessità

