

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 permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. Rappresenta inoltre l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

L'associazione dei CEMEA del Mezzogiorno aps riconosce da sempre la persona senza distinzione di cittadinanza, provenienza, condizione sociale, sesso, credo o fede politica quale protagonista della propria vita nonché di quella della comunità, capace di conoscere, progettare, reclamare, di far valere i propri diritti. Difende l'idea di un cittadino libero di scegliere il prestatore dei servizi a lui più necessari (così come indicato dalla legge 328/00 nella quale si afferma e ribadisce la centralità della persona), riconosce la Carta dei Servizi quale strumento di un percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione per lo sviluppo di una cittadinanza attiva.

Viste le indicazioni date dall'art. 13 della legge n. 328/2000 nella quale si afferma che, per tutelare la posizione degli utenti, ogni ente erogatore deve adottare la Carta dei Servizi quale strumento di garanzia e trasparenza per i cittadini e verificata la rispondenza con quanto riconoscono già nei loro principi ispiratori e nella loro impostazione metodologica, fondata sul rispetto, la fiducia e la promozione del ruolo attivo del cittadino, sia esso bambino, adolescente o adulto, i cui diritti, bisogni e le cui richieste devono essere sostenute e poste alla base dell'organizzazione di un sistema di servizi efficaci, i Cemea del Mezzogiorno presentano la loro Carta dei Servizi.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno. I Contenuti sono:

- notizie generali sulla storia, la struttura e i valori dell'associazione
- descrizione e informazione sui servizi che l'associazione svolge nelle sue aree di intervento
- definizione degli standard di qualità
- misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

CHI SIAMO

I CEMEA (**C**entri per l'**E**sercitazione ai **M**etodi dell'**E**ducazione **A**ttiva) sono un movimento internazionale di educatori, nato in Francia nel 1936, che dal 1950 opera in Italia nel campo della formazione e della realizzazione di esperienze educative e ricreative rivolte a bambini, adolescenti, adulti ed anziani.

I CEMEA promuovono l'educazione attiva: un'educazione mirata a dare una reale autonomia all'essere umano, offrendo situazioni nelle quali tutti, bambini, giovani, adulti possano divenire coscienti della realtà circostante, e possano contribuire alla sua evoluzione, in una prospettiva di crescita individuale e sociale. Promuovono un modello educativo volto a creare una cittadinanza ed una solidarietà attiva e non caritatevole, che permetta a bambini, adolescenti, giovani e adulti di essere attivi e consapevoli delle scelte che li riguardano e della realtà che li circonda. Scuola, ambiente, realtà sociale locale, tempo libero sono i terreni di questa azione.

Oggi i Cemea sono attivi in 29 paesi in Europa, Africa ed America, coordinati dalla Federazione Internazionale con sede a Parigi che dal 1964 gode dello Statuto B dell'UNESCO e dal 1972 dello statuto consultivo presso il Consiglio d'Europa e presso il Forum Europeo dei Giovani.

Inoltre la Federazione Italiana dei Cemea è fondatrice del RIPE (Reseau International Petite Enfance).

In Italia I CEMEA sono attivi a Bologna, Cagliari, Cesena, Firenze, Milano, Roma, San Severo, Napoli e Torino,

Padova.

I Cemea del Mezzogiorno sono una APS che opera nei settori della prevenzione del disagio giovanile, della promozione del successo formativo e dello sviluppo della comunità locale, tramite azioni di tipo ricreativo e ludico rivolte a bambini, adolescenti, famiglie, insegnanti.

Nelle sue attività sono coinvolti sia i bambini, gli adolescenti e i giovani, che le loro famiglie, gli insegnanti, gli operatori, attraverso attività culturali, creative e ricreative.

I Cemea del Mezzogiorno sono membri del Forum del Terzo Settore – Lazio, del CSV Lazio - Centro Servizi per il Volontariato del Lazio, della Rete Scuole Migranti.

I Cemea del Mezzogiorno parte della Federazione Italiana dei Cemea che afferisce alla Federazione Internazionale dei Cemea presente in 40 stati in 4 continenti.

Sono riconosciuti dall'Università degli studi di Roma "La Sapienza" e "Roma Tre" come ente idoneo ad ospitare nei suoi servizi attività di tirocinio per laureandi in Scienze dell'educazione e della Formazione, Servizio Sociale.

Sono convenzionati con il Ministero della Giustizia per l'inserimento dei giovani in misure alternative alla pena.

Dal 1999 diviene organizzazione di coordinamento per l'accoglienza e l'invio all'interno del Programma Europeo Gioventù per l'Europa SVE (Servizio Volontario Europeo) ora European Solidarity Corps.

E' un ente di formazione e aggiornamento accreditato dal Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (D.M 177 del 10/7/2000).

Metodologia

L'azione e la Metodologia dei Centri di Esercitazione ai Metodi dell'Educazione Attiva - CEMEA - si fonda sui presupposti della Educazione Nuova declinati nel manifesto "Agire nell'Educazione".

La nostra proposta di intervento educativo e sociale fonda le sue premesse sull'attenzione alla globalità dell'individuo, alla realizzazione di un ambiente educante dove ciascuno possa trovare i suoi modi di espressione e di realizzazione, recuperando e rivalutando la propria motivazione personale. L'obiettivo proprio dell'educazione attiva è quello di portare il soggetto su cui si interviene a divenire egli stesso protagonista consapevole del suo personale processo di crescita e di sviluppo. La filosofia dell'intervento diviene quindi quella di creare le condizioni per cui i bambini (ma anche e soprattutto individui, gruppi, famiglie, ecc.) possano realizzare esperienze positive che favoriscano la loro capacità ad interagire e sentirsi parte della collettività,

I principi dei Cemea

L'azione dei C.E.M.E.A. si fonda sui seguenti principi:

- ogni essere umano può svilupparsi ed anche trasformarsi durante la sua vita. Egli tende a questo fine e ha le possibilità per conseguirlo;
- l'educazione è una sola, si rivolge a tutti ed è di ogni momento;
- la nostra azione è condotta in stretto contatto con la realtà;
- ogni essere umano, senza distinzione d'età, di origine, di cultura, di convinzioni, di stato sociale, ha diritto al nostro rispetto ed alla nostra considerazione;
- l'ambiente di vita gioca un ruolo fondamentale nello sviluppo della persona;
- l'educazione deve fondarsi sull'attività, essenziale per la formazione personale e l'acquisizione di cultura;
- l'esperienza è un fattore indispensabile per lo sviluppo della personalità.

LE STRUTTURE E I SERVIZI

Elenco dei progetti, dei servizi e delle strutture a disposizione dell'associazione.

INFANZIA:

- Ludoteca "Casa delle arti e del gioco", Municipio Roma V
- Polo Interculturale "Chicco di riso" Municipio Roma I Centro
- Progetto Fianco a Fianco percorsi laboratoriali in prevenzione della violenza di genere rivolto a bambini adolescenti adulti
- Centri Ricreativi Estivi e Invernali
- Percorsi didattico-educativi
- Formazione

ADOLESCENTI E GIOVANI

- Centro di Socializzazione Integrazione e Supporto scolastico “Linkiostro” in A.T.I. (capofila Replay Network) Municipio Roma V
- Centro aggregativo giovanile “Myo Spazio” in A.T.I. (capofila Cemea del Mezzogiorno) Municipio Roma VIII
- Obiettivo 200 Municipio IV
- Corsi di lingua italiana per ragazzi stranieri presso la Sede e le scuole del quartiere (Municipio Roma V – quartiere Pigneto)
- Progetto Fianco a Fianco percorsi laboratoriali in prevenzione della violenza di genere rivolto a bambini adolescenti adulti

PROGETTI INTERNAZIONALI

ADULTI

- Formazione per volontari, tirocinanti, operatori sociali e insegnanti
- Presso la sede del Cemea del Mezzogiorno aps in via Fortebraccio, 1/A - (Municipio Roma V - quartiere Pigneto) si svolgono corsi d'italiano L2 per stranieri, corsi di formazione, laboratori teatrali per bambini ed adulti.
- Iniziative ed eventi culturali a sostegno della rete territoriale

INFANZIA:

Fare insieme per crescere insieme

Ogni bambino è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze che vive nel presente e guardano al futuro del mondo che sarà. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il fare. Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale. I progetti e le attività proposte in tutti questi comprendono servizi educativi e ricreativi rivolti all'infanzia, gestiti sia in convenzione con gli Enti Pubblici (e quindi gratuiti per gli iscritti) che privati. Particolare attenzione viene comunque posta al lavoro di rete con le risorse sia istituzionali che informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole, associazioni, cooperative, volontariato.

Ludoteca “LA CASA DELLE ARTI E DEL GIOCO”

Il progetto Casa delle Arti e del Gioco nasce grazie alla legge 285/97 ed ha come obiettivo principale la promozione della crescita e dello sviluppo del bambino mediante una metodologia di educazione attiva, attraverso un intervento rivolto anche all'inclusione e al sostegno di bambini con disagio psico-sociale o all'handicap psico – fisico. Le ludoteche gestite dal 1998 dalla nostra Associazione sono dislocate sul territorio Municipio V e più esattamente nei quartieri Quadraro, Torpignattara, Collatino. Le ludoteche sono diventate anche spazi aggregativi per le famiglie, promuovendo lo scambio culturale, affiancando le famiglie in questioni inerenti l'educazione dei figli ma anche stimolando e sostenendo la partecipazione attiva dei cittadini stranieri che abitano i diversi quartieri rinforzandone il senso di appartenenza.

Sono destinatari diretti dell'intervento i minori per la fascia d'età compresa tra i 4 e gli 11 anni.

La Ludoteca Casa delle Arti e del Gioco si rivolge a tutti i minori, con un'attenzione particolare, all'integrazione e al sostegno offerto alle fasce più disagiate per svantaggio personale e/o sociale:

- Minori disabili, minori con difficoltà, minori a rischio di abbandono scolastico
- Minori soggetti a disagio economico e/o socio-familiare
- Minori stranieri e nomadi, figli di cittadini stranieri.

Il progetto prevede:

- Servizio pomeridiano di ludoteca
- Sostegno scolastico
- Collaborazione con le scuole (laboratori attivati in varie classi le cui tematiche sono definite con i Dirigenti Scolastici a partire dalle scuole limitrofe alla Ludoteca).

- Azioni nel territorio (in occasione di manifestazioni, feste e particolari eventi, anche in collaborazione con altri servizi, enti e associazioni)

La programmazione specifica del Servizio prevede:

- attività libere da svolgersi da soli o in gruppo (giochi da tavolo, giochi di ruolo e drammatizzazione, visione film audiovisivi, lettura)
- attività semi-strutturate (giochi guidati dagli operatori, giochi di gruppo e a squadre anche all'aperto, progetti individuali seguiti dagli operatori)
- attività strutturate (laboratori espressivo-manuali che possono avere la durata di un incontro o essere organizzati in veri e propri corsi di approfondimento).

Metodologia:

La metodologia e la proposta di intervento educativo e sociale dei CEMEA si è storicamente basata sull'educazione attiva che prevede la realizzazione di un ambiente educante, dove ciascuno possa trovare i suoi modi di espressione e di realizzazione, rivalutando la propria motivazione personale, puntando a far diventare il bambino protagonista consapevole del suo processo di crescita e di sviluppo. Lo strumento principale per mettere in atto la metodologia sopra indicata è il gioco nelle sue varie sfaccettature. Particolare importanza viene attribuita al gioco di gruppo che consente lo sviluppo della socializzazione e la capacità di relazionarsi e confrontarsi. Inoltre vengono realizzati laboratori manuali con vari materiali, principalmente quelli da riciclo, e anche questo tipo di esperienza permette al bambino di sperimentarsi.

Per partecipare alle attività della ludoteca è richiesta solo l'iscrizione che è gratuita essendo un progetto finanziato dalla legge 285/97. Ogni genitore al momento dell'iscrizione deve compilare un modulo con i dati del bambino e i recapiti del genitore.

L'equipe:

Gli educatori che garantiscono questo progetto sono formati dai CEMEA attraverso specifici stages, lavori di gruppo e seminari nazionali e internazionali. Sono innanzitutto operatori impegnati nel campo dell'educazione, sensibili ai problemi legati al mondo giovanile, hanno specifiche competenze nel campo delle attività proposte. Alla capacità di condurre gruppi e favorire lo sviluppo di relazioni sociali piene e significative, si accompagnano capacità di gestire singole attività tecniche ed espressive.

Gli spazi

All'interno delle Case si trovano: L'angolo della pittura e del disegno; Spazio dedicato ai giochi da tavolo; Angolo della bellezza e del travestimento; Angolo morbido per la lettura e per il relax; giochi di gruppo organizzati dagli operatori. Le Case propongono inoltre:

- Laboratori Manuali: per costruire ed inventare con diversi materiali (creta, legno, materiali di recupero, elementi naturali)
- Laboratori Espressivi: canto, musica, danze popolari, teatro
- Centri Ricreativi (Estivi ed Invernali)
- Feste di compleanno
- Sostegno scolastico
- Laboratori nelle scuole Ludobus per portare i giochi delle "Case" nel quartiere.

La sede di Via Policastro 34

Utenza:

La fascia d'età dei bambini che frequentano la ludoteca è dai 4 fino agli 11 anni.

Descrizione:

La sede di Via Policastro si trova al centro del quartiere Torpignattara, è dotata di un ampio giardino e offre ampi spazi per la realizzazione di attività. Ha un grande spazio attrezzato per giochi di drammatizzazione, giochi di ruolo, e per la narrazione, cui si affianca una seconda grande stanza comunicante attrezzata con giochi da tavolo e uno spazio laboratoriale. Ha uno spazio di accoglienza per i genitori e un altro spazio disponibile per le attività con la musica e di espressione corporea.

Indirizzo:

Via Policastro 34 (quartiere Torpignattara)

Orari:

dal Lunedì al Venerdì: 16.00-19.00)

Informazioni e contatti

Coordinatrice: Sarah Parisi

e-mail: sarahparisi77@gmail.com

e-mail: info@cemeadelmezzogiorno.it

tel: 06.97279865

POLO INTERCULTURALE “Chicco di riso”

La scelta del nome del centro “Chicco di riso” prende spunto da un’antica leggenda relativa all’inventore degli scacchi, che permette di visualizzare il concetto di crescita esponenziale del progetto educativo del Polo Interculturale. L’inventore chiese infatti al proprio imperatore, come compenso per il nuovo gioco, una quantità di riso pari a quella che si sarebbe ottenuta posizionando su ogni casella della scacchiera il doppio dei chicchi di riso della precedente. La richiesta, apparentemente modesta, si rivelò al limite dell’incommensurabile: anche partendo da un solo chicco nella prima casella, il numero totale dei chicchi sarebbe stato pari a più di 18 miliardi di miliardi.

Il Progetto Educativo Chicco di riso si svolge presso la I.C. Vico-Plesso Cairoli in Via Giordano Bruno 2.

Periodo da ottobre 2023 ad ottobre 2024.

Il servizio metterà a disposizione del territorio di riferimento:

- Un centro aggregativo per bambini dai 4 ai 10 anni
- attività di sostegno ed orientamento per i genitori
- Attività laboratoriali per gli alunni delle scuole
- Attività formative per i docenti
- Attività di mediazione culturale

Il centro di aggregazione può accogliere fino a 30 bambini e bambine dai 4 ai 10 anni. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 16:00 alle 19:00 presso i locali messi a disposizione dalla scuola Cairoli in Via giordano bruno 2. La frequenza a tutte le attività proposte sarà gratuita e prevede un’iscrizione.

Durante il periodo di sospensione del servizio scolastico, dal 23 dicembre 2020 al 5 gennaio 2021, abbiamo improntato lo spostamento dell’apertura al mattino con un orario dalle 8.00 alle 13.00 per consentire alle famiglie che lavorano o che sono in situazione di smart working di potere contare su una continuità di supporto almeno per parte della giornata.

PERCORSI DIDATTICO-EDUCATIVI

Descrizione:

I Cemea del Mezzogiorno da anni promuovono la propria metodologia anche all’interno delle scuole materne, elementare e medie attraverso la realizzazione di percorsi didattici – educativi innovativi. Molte delle scuole, non solo di Roma, chiedono ogni anno alla nostra associazione di progettare e attivare percorsi didattici specifici per i gruppi classe tra i quali:

Laboratori didattici per l’Infanzia

- Educazione Musicale
- La musica attraverso il corpo e il movimento
- Un giornale da fare e da disfare
- Drammatizzazione
- Educare alle differenze
- La narrazione come educazione alla convivenza
- Costruzione di giochi e giocattoli dal mondo
- Giochiamo a riciclare
- Educazione all’affettività
- Laboratori in contrasto alla violenza di genere

Laboratori didattici per l'adolescenza

- Laboratori ludico espressivi di teatro
- Energie Rinnovabili
- Orientamento scolastico
- Generazioni a confronto
- Stereotipi e pregiudizi
- I linguaggi e la prevenzione
- Educazione alla salute e alla sessualità
- Educazione all'affettività
- Laboratori in contrasto alla violenza di genere

Informazioni e contatti

e-mail: info@cemeadelmezzogiorno.it

tel: 06.97279865

PERCORSI DI PREVENZIONE E CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE E ASSISTITA

Il progetto Fianco a Fianco ha l'obiettivo di prevenire, far emergere e contrastare la violenza di genere e assistita, attraverso una serie di attività rivolte a donne, bambini/e e adolescenti, ma anche insegnanti, genitori, operatori e operatrici del territorio.

Il progetto si svolge a Roma nel quartiere di San Basilio, e si sviluppa in rete con Spazio Donna San Basilio, l'IC Belforte del Chienti, il CMFP Adriatico e l'IIS Croce-Aleramo. La proposta progettuale nasce per dare continuità e ampliare le attività rivolte a donne e minori svolte dal Cemea del Mezzogiorno all'interno del progetto Spazio Donna, implementando in particolare le azioni di prevenzione.

Il progetto prevede diverse attività:

- Laboratori mamma-bambin@, coinvolge bambini/e dai 4 agli 8 anni insieme alle madri e si svolge tutte le settimane presso i locali di Spazio Donna.
- Percorsi e laboratori con le scuole: rivolti a 12 classi delle scuole secondarie di primo e secondo grado sul tema della parità, della violenza e degli stereotipi di genere.
- Incontri di sostegno alla genitorialità: condotti mensilmente presso Spazio donna da una psicologa dell'età evolutiva.
- Incontri di formazione e sensibilizzazione sul tema della violenza di genere e assistita, rivolti ad insegnanti, operatori ed operatrici del territorio.

Il progetto Fianco a Fianco è realizzato grazie ai fondi dell'Otto per Mille della Chiesa Valdese.

ADOLESCENTI e GIOVANI

I Centri Giovani fanno parte di un progetto che intende promuovere e sostenere il processo di crescita e di sviluppo dei giovani e di favorirne il protagonismo; sono spazi polivalenti, offrono numerose possibilità ai ragazzi tra gli 11 e i 18 anni, dal semplice spazio di aggregazione a veri e propri percorsi formativi, e tutto in maniera completamente gratuita.

Il centro si configura come uno spazio "altro" all'interno del quale i ragazzi possono vivere un percorso di crescita culturale ed umano alternativo.

CENTRO DI SOCIALIZZAZIONE INTEGRAZIONE E SUPPORTO SCOLASTICO LINKIOSTRO

Centro di Socializzazione Integrazione e Supporto Scolastico "LINKIOSTRO" finanziamento legge 285/97 Municipio VIII. nel Centro si svolgono attività di sostegno educativo, di recupero scolastico e attività mirate alla socializzazione, alla facilitazione, alla partecipazione e alla integrazione dei ragazzi del territorio. Il Centro ha attivato laboratori che costituiscano opportunità significative e utili per la crescita e la maturazione personale, relazionale e sociale dei ragazzi partecipanti, nella piena valorizzazione tanto di ciò che li accomuna, quanto di ciò che li distingue e li rende unici, è anche uno spazio di incontro e confronto sulle problematiche adolescenziali e di orientamento ai servizi sociali.

Utenza:

Ragazzi e ragazze dagli 11 ai 18 anni residenti nel territorio del Municipio VIII.

Indirizzo:

via Giustiniano Imperatore 75 Roma - Municipio VIII

Orari:

Lunedì e Venerdì: 15.00-18.00

Informazioni e contatti:

Tiziana Veglianti

e-mail: tiziana.veglianti@cemeadelmezzogiorno.it

e-mail: info@cemeadelmezzogiorno.it

tel: 06.97279865

CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE MYO SPAZIO

Il Centro Aggregativo MYO SPAZIO, finanziato dalla legge 28/97 nel Municipio Roma VIII, si propone di costruire un percorso mirato al benessere dei giovani. Promuove e sostiene il processo di crescita e di sviluppo per favorire il protagonismo giovanile.

Il Centro è uno spazio per incontrarsi, per socializzare, per progettare e realizzare tra pari (peer education) in un clima di scambio e di accettazione reciproca; è un luogo di crescita che garantisce una reale attenzione ai bisogni, ai desideri e sogni espressi dai ragazzi, lasciando piena autonomia (e accompagnando) alla progettazione individuale e di gruppo.

La scelta metodologico-educativa è quella di coinvolgere gli adolescenti e pre-adolescenti del Municipio VIII come soggetti di un percorso che favorisca la loro aggregazione a più livelli, accompagnandone la crescita, la valorizzazione e l'attivazione delle proprie competenze. Il progetto focalizza la propria attenzione sull'ascolto e l'accoglienza come prima fase di contatto verso gli adolescenti.

Collabora con le realtà già esistenti sul territorio per fare rete e migliorare l'offerta qualitativa da proporre ai ragazzi dagli 11 ai 18 anni

Il Centro propone:

- Laboratori Creativi
- Attività e giochi di gruppo
- Laboratorio di fotografia
- Orto-Giovani
- Sportello di Orientamento Scuola/Lavoro
- Sostegno Scolastico
- Scambi Giovanili internazionali
- Servizio Civile
- Servizio di Volontariato Europeo
- Tirocini universitari

Orari di apertura

Dal Lunedì al Venerdì dalle 14:30 alle 18:30

Nel mese di Giugno, Luglio, Agosto, le attività possono essere organizzate anche sull'intera giornata. Il Centro effettua una chiusura estiva nelle settimane centrali di Agosto.

Indirizzo:

Roma Via di Grotta Perfetta 607/B - Municipio VIII

Informazioni e contatti:

Tiziana Veglianti

e-mail: tiziana.veglianti@cemeadelmezzogiorno.it

e-mail: info@cemeadelmezzogiorno.it

tel: 06.97279865

FORMAZIONE

Descrizione:

L'associazione CEMEA del Mezzogiorno, attraverso l'adesione alla Federazione Italiana dei Cemea, ente formativo riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca con decreto 177/2000, svolge un importante lavoro di ricerca educativa, supporto alle amministrazioni pubbliche e formazione diretta ad insegnanti e educatori sui temi dell'accoglienza, dell'ascolto, della partecipazione attiva di tutti gli attori del processo formativo.

I Cemea del Mezzogiorno operano anche nel campo della formazione del personale impegnato nei diversi ambiti dell'attività educativa (centri estivi e soggiorni di vacanza, scambi internazionali, scuole, case delle arti e del gioco...). Propongono corsi di aggiornamento professionale per il personale docente di ogni ordine e grado, per gli operatori sociali e per gli educatori.

Organizzano anche, su richiesta di Enti, scuole, associazioni, corsi intensivi su progetti specifici.

Le attività che i Cemea del Mezzogiorno propongono si basano sul principio del rispetto delle particolarità e delle specificità delle persone e, insieme, sulla fiducia che ogni individuo abbia la possibilità ed il desiderio di migliorarsi.

Informazioni e contatti

Maria Cristina Brugnano

e-mail: cristina.brugnano@cemeadelmezzogiorno.it

e-mail: info@cemeadelmezzogiorno.it

tel: 06.97279865

TIROCINI FORMATIVI e SERVIZIO CIVILE

L'associazione dei Cemea del Mezzogiorno è riconosciuta **dalle Università degli studi di Roma "La Sapienza"** e "Roma Tre" come ente idoneo ad ospitare nelle proprie strutture attività di tirocinio per studenti di Scienze della Formazione, Servizio Sociale e Psicologia.

Sono convenzionati con il **Ministero della Giustizia** (Dipartimento Giustizia Minorile) per l'inserimento di giovani con progetti di "messa alla prova" nell'ambito dello svolgimento delle misure alternative alla pena detentiva.

Dal 2003 partecipa ai progetti si Servizio Civile Universale (all'interno della rete Nazionale Acque correnti), formando ed accogliendo all'interno delle proprie strutture giovani volontari del Servizio Civile.

Sono convenzionati con alcune scuole superiori ed enti privati per accogliere e seguire giovani nei percorsi di tirocinio formativo, di orientamento lavorativo e alternanza Scuola-Lavoro.

Informazioni e contatti

e-mail: info@cemeadelmezzogiorno.it

tel: 06.97279865

STANDARD di QUALITA'

STRUMENTI DI VALUTAZIONE INTERNA PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

Per i progetti realizzati dall'associazione si prevede un sistema di monitoraggio e documentazione che raccolga e sintetizzi informazioni su tutte le dimensioni rilevanti delle attività proposte; dalle caratteristiche dei partecipanti, alle caratteristiche del contesto in cui il progetto si inserisce, alle attività proposte, ai processi di lavoro del team e del gruppo, ai risultati delle attività svolte. Si tratta di identificare e valutare sinteticamente il ruolo di ognuna di queste dimensioni nel progetto, per rafforzare gli elementi di qualità e migliorare quelli problematici. Lo scopo fondamentale è adeguare continuamente i progetti alle necessità degli utenti, dei committenti e in genere di qualsiasi partecipante ai servizi o alle attività formative.

Il sistema prevede di registrare una documentazione articolata su 5 categorie pertinenti e significative, che mettano in risalto non solo gli elementi organizzativi, importanti per la verifica degli interventi a livello locale, ma soprattutto la promozione di obiettivi formativi e culturali rendendo evidenti gli elementi caratteristici della cultura associativa dei Cemea e della metodologia attiva utilizzata nella gestione dei progetti.

Elementi di ingresso

Per dimensioni in ingresso si intendono innanzitutto le caratteristiche dei partecipanti il numero e la frequenza.

Elementi di contesto

Per dimensioni di contesto si intendono principalmente i tempi e i luoghi di svolgimento del progetto.

Elementi formativi

Per elementi formativi si intendono tutte quelle attività e quei laboratori proposti nonché il livello di partecipazione e coinvolgimento raggiunti.

Elementi di processo

Per dimensioni di processo si intendono tutte quelle procedure e passaggi che l'equipe mette in atto durante la preparazione, lo svolgimento e la valutazione del progetto.

Elementi in uscita

Per dimensioni in uscita si intendono quegli elementi documentabili di valutazione che emergono da questionari di gradimento somministrati agli utenti rispetto a luoghi, tempi, attività ed altri dati riconducibili a specifiche attività (es: pasti per le colonie estive o i centri ricreativi; gradimento sulle attività rispetto ai centri di aggregazione giovanile, ecc.) nonché questionari e relazioni di fine intervento per gli operatori.

Strumenti di documentazione e valutazione

Per raccogliere informazioni attendibili su tutte le dimensioni sopraelencate, si predispongono di strumenti di documentazione e rilevazione qualitativa e quantitativa:

Schede di iscrizione

Sono schede per la rilevazione quantitativa, compilate al momento dell'iscrizione dai partecipanti e contenenti dati anagrafici ed altro.

Registro delle presenze

Registra la presenza giornaliera sia ai corsi di formazione che nei centri aperti ai minori, adolescenti e giovani.

Questionari di valutazione per gli operatori coinvolti nei progetti

Sono questionari da somministrare agli operatori (sia a metà che alla fine del progetto), con domande aperte e chiuse, che raccolgono informazioni sul lavoro con l'utenza, sulle attività proposte, sui problemi incontrati, sulle proposte innovative dei servizi.

Riunione di monitoraggio e verifica in itinere percorso/progetto

Obiettivo di queste riunioni è la raccolta di osservazioni dei coordinatori e degli operatori per un primo monitoraggio del percorso fin lì svolto ed una riflessione sul proseguimento e sulle eventuali modifiche da apportare.

Relazione degli operatori a fine progetto

Si tratta di una relazione che l'equipe degli operatori utilizza per documentare tutti gli elementi di processo sopra definiti, durante la preparazione, lo svolgimento e la valutazione del progetto. La relazione è utile per recuperare alcuni elementi valutativi a freddo, per stimolare il confronto degli operatori coinvolti e condividere la preparazione dei progetti futuri.

Questionari di soddisfazione per l'utenza coinvolta nei progetti

Sono questionari, da somministrare ai partecipanti/utenti a fine progetto, con domande aperte e chiuse che raccolgono proposte, suggerimenti e informazioni su luoghi, tempi, attività ed altri dati riconducibili a specifici progetti. Nel caso di attività con i bambini, oltre che ai genitori, vengono somministrati degli appositi strumenti di rilevazione della soddisfazione costruiti adeguatamente per loro.

Riunione conclusiva di progetto

Questa riunione viene effettuata con tutti gli operatori dell'equipe a conclusione del progetto per una valutazione collegiale del lavoro svolto.

L'elaborazione dei dati avviene attraverso procedure statistiche sia descrittive che quantitative.

La misurazione della qualità e i livelli standard da garantire

I Cemea del Mezzogiorno hanno affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei servizi gestiti, prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità percepita dall'utente
2. la qualità percepita dagli operatori
3. la qualità prodotta: standard di qualità dei servizi.

Per poter valutare tutti gli aspetti, è stato necessario costruire strumenti di indagine adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che abbiamo adottato per la rilevazione della qualità percepita sia dall'utente che dall'operatore è il questionario di valutazione sul servizio. Si tratta di un sondaggio costituito da alcune domande chiuse con risposte a punteggi e da altre domande aperte nelle quali si invitano utenti e operatori a fornire indicazioni più descrittive utili per migliorare progressivamente le attività predisposte dalla nostra associazione. (vedi gli allegati: Moduli n. 8 D – F)

Sono stati inoltre strutturati gli **standard di qualità** che ci impegniamo a rispettare e a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri utenti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

aspetti relazionali

- grado di accoglienza nei servizi
- grado di professionalità degli operatori
- grado di fiducia negli operatori

aspetti strutturali e connessi alle caratteristiche del servizio

- orari
- le attività
- idoneità dei locali
- pulizia dei locali

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori interni di qualità. Tali indicatori sono i nostri parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare costantemente la nostra qualità dei servizi.

TUTELA e PARTECIPAZIONE degli UTENTI

TUTELA

In tutti i nostri centri e per tutte le nostre attività (Case delle Arti e del Gioco, Centri di Aggregazione Giovanile, percorsi didattici etc..) al momento dell'iscrizione viene richiesta ai genitori dei bambini (o ai ragazzi stessi che intendono frequentare i centri aggregativi), la compilazione di una scheda relativa ai dati anagrafici, l'indirizzo, i recapiti telefonici dei genitori e, nel caso di Centri Ricreativi Estivi/Invernali, anche eventuali allergie alimentari.

Con l'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) a tutela dei dati personali, che sostituisce il D.Lgs n.196/2003 -"Codice in materia di protezione dei dati personali"- che ha reso obbligatorio per aziende, professionisti, cooperative, associazioni ed enti pubblici che trattano dati personali, l'adeguamento alla normativa in materia di Privacy, la nostra associazione si è ha attivata per quanto concerne l'obbligo di adeguamento agli adempimenti da rispettare per il trattamento dei dati personali della propria utenza. Dovendo garantire che il trattamento dei dati personali raccolti si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali, l'associazione ha provveduto a raccogliere e custodire tali dati con procedure specifiche (fisiche, logiche ed organizzative), adeguandosi agli obblighi di informativa, consenso, notifica e nominando, degli incaricati, nominando inoltre delle figure responsabili all'interno dei vari servizi/progetti.

PARTECIPAZIONE

Gestione dei suggerimenti e dei reclami

La gestione dei suggerimenti e dei reclami è un'azione importante per l'associazione per diversi motivi: in primo luogo, essa **consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente**, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di **migliorare la soddisfazione e il consenso** attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati, diventando così un modo per monitorare ed ottimizzare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'associazione attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi utenti.

A tal fine i reclami e i suggerimenti dell'utenza hanno nei Cemea del Mezzogiorno un trattamento e una gestione strutturata attraverso alcune procedure formalizzate e condivise quali:

- In tutti i centri informazione all'utenza sulle modalità attraverso le quali è possibile presentare un reclamo/suggerimento.
- Esistenza di moduli cartacei da compilare per la presentazione scritta del reclamo/suggerimento - apposito spazio all'interno del sito - persona all'interno dell'associazione designata alla raccolta e alla gestione dei reclami/suggerimenti.
(vedi gli allegati: Moduli n. 10 Reclami e suggerimenti)
- Informazione all'utente sui suoi diritti e responsabilità nonché sugli standard di servizio che si può attendere e i casi di inosservanza su cui può reclamare (regolamento interno dei servizi)
- Definizione di livelli standard di qualità da garantire (accoglienza – pulizia dei locali - registrazione dei reclami - modalità di risposta, termini e tempi - report delle analisi sui reclami)
- Esistenza di una banca dati in cui archiviare tutte le informazioni raccolte, sia quelle scritte che quelle orali.
- Efficace sistema di risposta in modo da evitare che l'utente percepisca che il suo contributo è caduto nel vuoto. Le risposte saranno private (telefono - lettera - email) se il reclamo/suggerimento è di carattere personale e non interessa gli altri utenti, oppure saranno pubbliche (newsletter o giornali locali) se la questione segnalata è di interesse generale.

- Orientamento all'utenza: consulenza e mediazione rispetto a problemi che non sono di competenza dell'associazione

A livello pratico la persona incaricata alla raccolta e gestione dei reclami, verificato il tipo di reclamo, lo inserisce in una apposita banca dati e contestualmente lo invia al rispettivo coordinatore di servizio responsabile del progetto in questione. Quest'ultimo provvede a registrare tale "annotazione", a verificarne la rispondenza e a convocare, a seconda dell'ordine del problema, una riunione di equipe o un consiglio direttivo.

Qualora la questione sia di competenza dell'associazione, verranno apportare delle soluzioni possibili o, diversamente, l'utente sarà accompagnato nella sua richiesta di chiarimento/informazione alla struttura competente.

Risarcimenti in caso di disservizi o/e inosservanza degli standard di qualità

Come già evidenziato all'interno della nostra Carta dei Servizi, nella parte relativa alla "**gestione dei suggerimenti e dei reclami**", chiunque (utente, committente o comunque portatore di interesse) può sporgere reclamo qualora ritenga i Cemea del Mezzogiorno, responsabili di disservizi, atti o comportamenti difformi o che abbiano comunque limitato la fruibilità dei servizi forniti.

Come già indicato in precedenza, la gestione dei suggerimenti e dei reclami è un'azione importante per la nostra associazione in quanto consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive. Inoltre tale confronto permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati, diventando un ulteriore strumento di monitoraggio che aiuta ad ottimizzare la qualità dei servizi rilanciando l'associazione come una struttura territoriale del terzo settore attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi utenti.

E' importante però a tal proposito fare delle specificazioni in quanto i Cemea del Mezzogiorno nel loro ambito **non effettuano un servizio di "assistenza alla persona"**.

Analizziamo di seguito a tal proposito i vari servizi gestiti dai Cemea del Mezzogiorno per conto del Comune di Roma nonché quelli progettati ed offerti ad un pubblico più ampio e diversificato.

SERVIZI RIVOLTI AI MINORI E AI GIOVANI - PROGETTI FINANZIATI CON FONDI DELLA LEGGE 285/97

Per quanto riguarda la gestione dei servizi rivolti ai minori e ai giovani per i progetti finanziati con fondi della legge 285/97 (Ludoteca Casa delle Arti e del Gioco Municipio V, Polo Interculturale Chicco di Riso Municipio I Centro, Centri di Aggregazione Giovanile e Centro di socializzazione Municipio VIII) ricordiamo che, essendo emanati da un Ente pubblico quale il Comune di Roma, sono regolamentati da "Disciplinari" e di fatto sottoposti a controlli cadenzati nel tempo e quindi costantemente monitorati.

L'apposita unità operativa preposta dall'Ente pubblico effettua costantemente il controllo e il monitoraggio dei servizi e delle prestazioni fornite dalla nostra associazione, valutandone la conformità a quegli standard richiesti nel bando del progetto stesso. A tale scopo i Cemea del Mezzogiorno forniscono regolarmente ogni documentazione ed elemento utile per l'espletamento di tale attività.

Si ricorda inoltre che l'associazione per ogni servizio gestito per conto del Comune di Roma, stipula regolarmente delle polizze assicurative per responsabilità civile verso terzi a copertura dei rischi per tutti i danni di qualsiasi natura che possano derivare a persona e/o cose, nel corso e/o a causa della realizzazione del Servizio nei termini previsti dai disciplinari allegati in ogni bando pubblico.

Tra i possibili eventi, causa di disservizi, non imputabili all'associazione ma a cause esterne, possiamo annoverare alcuni casi di chiusura dei centri per minori e giovani (Ludoteca, Polo Interculturale, Centri di Aggregazione Giovanile):

- Imprevisti guasti agli impianti di riscaldamento durante il periodo invernale;
- Guasti agli impianti sanitari;
- Utilizzo dei locali scolastici come sedi elettorali;
- Utilizzo dei locali per esigenze straordinarie su richiesta della struttura scolastica ospitante (riunioni di interclasse e consigli).

In questi casi l'associazione, oltre ad attivarsi tempestivamente nell'informazione al pubblico attraverso la comunicazione diretta con cartelli che segnalino la temporanea chiusura, si impegna nei confronti degli utenti e delle loro famiglie ad attivarsi con attività sostitutive o alternative nelle stesse giornate o nei giorni successivi. Tali attività, a seconda dei periodi dell'anno e delle condizioni atmosferiche, possono essere proposte sia nei luoghi pubblici del territorio (attività nelle piazze o nei parchi del quartiere) o presso altre sedi a disposizione dell'associazione sullo stesso territorio.

CORSI DI FORMAZIONE e PERCORSI DIDATTICO FORMATIVI

Nel caso di corsi di formazione o percorsi didattico formativi che non sia stato possibile effettuare, per motivi non imputabili all'utente bensì all'associazione stessa, e per i quali sia stato chiesto di versare in precedenza un acconto o l'intera quota di partecipazione, il costo di tali corsi verrà rimborsato al corsista nella sua interezza.

LINEE GENERALI

In tutti quei casi in cui siano segnalati all'associazione dei reclami relativamente ad un'inosservanza degli standard di qualità (elencati in precedenza) i Cemea del Mezzogiorno s'impegnano ad analizzare il reclamo dell'utente a valuta l'ammissibilità e darne risposta e/o soluzione.

I reclami dovranno comunque essere presentati all'associazione entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto difforme.

Al ricevimento del reclamo la nostra associazione provvederà entro le 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione.

La gestione del reclamo con eliminazione delle cause del disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre i 20 giorni consecutivi alla data del reclamo.

I Coordinatori del settore analizzeranno con attenzione i reclami dell'utente, valutandone l'ammissibilità. Talvolta può succedere infatti che si tratti della manifestazione di una esigenza che esula dall'ambito delle responsabilità del servizio previsto. In questo caso, valutata la richiesta, verranno fornite le informazioni e le delucidazioni del caso.

Nel caso in cui, invece, il reclamo sia ammissibile e pertinente, la nostra associazione si attiverà tempestivamente per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con la persona che reclama.

Il Coordinatore del servizio analizzerà il reclamo e valuterà la necessità di programmare azione correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione del Consiglio Direttivo per trovare la migliore soluzione alle problematiche emerse ed evitare il ripetersi di tali eventi.

A livello pratico la persona incaricata alla raccolta e gestione dei reclami, verificato il tipo di reclamo, ha l'incarico di inserirlo in una apposita banca dati e contestualmente inviarlo al rispettivo coordinatore di servizio responsabile del progetto in questione entro e non oltre 2 giorni dalla di registrazione. Quest'ultimo provvederà a registrare tale "annotazione", a verificarne la rispondenza e a convocare, a seconda dell'ordine del problema, una riunione di equipe o un Consiglio Direttivo.

Qualora la questione sia di competenza della nostra associazione, verranno apportare delle soluzioni possibili o, diversamente, l'utente sarà accompagnato nella sua richiesta di chiarimento/informazione alla struttura competente.

Richiesta di servizi supplementari

In tutti questi anni durante i quali la nostra associazione ha avuto la possibilità di gestire con continuità, in particolare sul territorio dei Municipi di Roma I, IV, V, VIII, servizi erogati a favore di minori, adolescenti e delle loro famiglie, si è creato tra gli operatori e l'utenza una relazione favorevole di fiducia e confronto. Questa comunicazione e questo scambio costante ci hanno portato a progettare ed attivare nuovi servizi e nuove attività all'interno delle varie sedi come risposta alle richieste venute dall'esterno. Il sostegno scolastico e i corsi d'italiano per minori stranieri sono attività ritenute molto utili soprattutto dalle famiglie e non solo dalle scuole e dalle istituzioni locali.

Anche per la fascia dei più piccoli, il sostegno scolastico si è rivelato un servizio proficuo proprio per la difficoltà espressa dalle tante famiglie straniere nel supportare i figli nello studio.

Altre istituzioni, quali **le scuole**, hanno espresso specifiche richieste accolte dai Cemea del Mezzogiorno per quanto riguarda l'apertura delle ludoteche, in giorni diversi da quelli programmati, per permettere ai genitori degli alunni la possibilità ad una partecipazione attiva sia alle riunioni scolastiche che ai colloqui con gli insegnanti.

ROMA 7/2/2024

Per i Cemea del Mezzogiorno
La Presidente



Informativa resa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR, General Data Protection Regulation)

Gentile Signore/a,
ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "Regolamento") ed in relazione alle informazioni di cui si entrerà in possesso, ai fini della tutela delle persone in materia di trattamento di dati personali, l'Associazione CEMEA del Mezzogiorno Onlus (di seguito "Associazione") informa che:

1. Oggetto del trattamento

Saranno oggetto del trattamento i dati personali (di seguito anche "dati") che riguardano la Sua persona e/o il minore di 14 anni di cui Lei ha la titolarità in quanto esercente la potestà genitoriale (di seguito gli "interessati"). I dati personali raccolti possono comprendere: dati anagrafici, sanitari, assicurativi, scolastici, lavorativi, sociali, familiari e di contatto.

2. Finalità del trattamento

I dati personali degli interessati verranno utilizzati allo scopo di consentire la partecipazione alle attività formative, educative, didattiche e culturali promosse dall'Associazione.

Verranno acquisiti esclusivamente i dati necessari all'erogazione dei servizi, al regolare corso degli iter amministrativi e agli eventuali adempimenti previsti per legge.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati personali

I dati personali verranno trattati in forma cartacea, elettronica e telematica da personale dell'Associazione incaricato al trattamento e saranno conservati, preservandone riservatezza e integrità, per il periodo di tempo necessario alla fruizione dei servizi o comunque per non oltre 10 anni dall'acquisizione.

4. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 2 è obbligatorio e l'eventuale negato consenso al trattamento rende impossibile l'erogazione dei servizi richiesti.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

In relazione alle finalità indicate al punto 2 e nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento, i dati potranno essere trasmessi a Enti privati (Fondazioni, Associazioni, ONG) e pubblici (Regioni, Comuni o altri enti) di Paesi all'interno dell'Unione Europea.

I dati forniti potrebbero inoltre essere soggetti a comunicazione e diffusione presso Enti di Paesi extra UE per i quali l'Associazione garantisce un adeguato livello di protezione.

6. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali è CEMEA del Mezzogiorno Onlus, nella persona del Presidente e legale rappresentante pro tempore, domiciliato per la carica in Via Fortebraccio 1/A, 00176 Roma.

7. Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

Il Titolare del trattamento non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento.

8. Data Breach o Violazione dei dati personali

Nell'ipotesi di qualsiasi violazione di sicurezza che comporti la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai dati personali indipendentemente dalla causa che la genera, il Titolare del trattamento ha l'obbligo di comunicarlo al Garante per la Protezione dei Dati Personali entro 72 ore dalla conoscenza del fatto solo ed esclusivamente se tale violazione presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone.

Nello specifico, se tale violazione presenta un rischio elevato per i diritti e le libertà fondamentali degli interessati, sarà comunicato personalmente l'avvenuto data breach consentendo di adottare le precauzioni volte a ridurre al minimo il potenziale danno.

9. Diritti degli interessati

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli del Regolamento sotto citati, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali, richiedere ed ottenere l'accesso agli stessi entro 30 giorni dalla richiesta, senza alcun onere economico se non eventualmente quello per la riproduzione cartacea del documento richiesto. Si consideri però che l'accesso a tali dati può essere negato (del tutto o in parte) al fine di evitare un pregiudizio concreto alla tutela di interessi privati quali la protezione dei dati personali, la libertà, la segretezza, etc, e/o interessi pubblici quali sicurezza pubblica ed ordine pubblico, sicurezza nazionale, etc. (Diritto di accesso, art. 15 del Regolamento);

- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione (Diritto di accesso, art. 15 del Regolamento);
- c) ottenere la rettifica dei dati personali senza ingiustificato ritardo (Diritto di rettifica, art. 16 del Regolamento);
- d) ottenere la cancellazione dei dati senza ingiustificato ritardo (Diritto all'oblio, art. 17 del Regolamento);
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti (Diritto alla portabilità, art. 20 del Regolamento);
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto (Diritto di opposizione, art. 21 del Regolamento);
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione (art. 22 del Regolamento);
- h) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (art. 7 del Regolamento);
- i) proporre reclamo ad un'autorità di controllo nel caso in cui Lei ritenga che il trattamento violi il Regolamento (art. 77 del Regolamento).

Può esercitare i diritti garantiti dal Regolamento con richiesta scritta inviata a CEMEA del Mezzogiorno Onlus, all'indirizzo postale della sede legale sita in Via Fortebraccio 1/A, 00176 Roma o all'indirizzo email amministrazione@cemeadelmezzogiorno.it

Io sottoscritto/a _____ dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede, e alla luce della stessa

acconsento **NON acconsento** al trattamento dei miei dati personali e/o di quelli del minore di cui sono legalmente responsabile inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati (*necessario al fine dell'erogazione dei servizi richiesti, punti 4 e 5 della presente Informativa*).

Firma

Luogo _____ li _____



Modulo n 8
Strumenti di valutazione
della qualità del servizio

D) **QUESTIONARIO per gli OPERATORI**

Progetto.....

Sede

giorno:	mese:	anno:
----------------	--------------	--------------

Il lavoro con l'utenza:

Le attività proposte:

La struttura:

Il lavoro con l'equipe:

Gestione e coordinamento del progetto:

I problemi incontrati:

Le proposte innovative dei servizi:

Altro:

Progetto.....

Sede

giorno:	mese:	anno:
---------	-------	-------

Sono questionari, da somministrare ai partecipanti/utenti a fine progetto, con domande aperte e chiuse che raccolgono proposte, suggerimenti e informazioni su luoghi, tempi, attività ed altri dati riconducibili a specifici progetti. Nel caso di attività con i bambini, oltre che ai genitori, vengono somministrati degli appositi strumenti di rilevazione della soddisfazione costruiti adeguatamente per loro.

Le sono piaciuti gli spazi utilizzati per questo progetto? SI NO

Perché?

C'è qualcosa che cambierebbe?

Quali attività le sono piaciute di più?

Come le sono sembrati gli orari? comodi scomodi

Perché?

Come le sono sembrati gli operatori?
simpatici professionali antipatici incompetenti

Quali attività nuove le piacerebbe fossero organizzate?

Quali suggerimenti ha da proporre?



Modulo n. 10
Procedura di gestione reclami
- gestione disservizi

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Vorrei....	
fare un reclamo	<input type="checkbox"/>
dare un suggerimento	<input type="checkbox"/>

Nome	Cognome	Grado di parentela

Nome e cognome del minore

Servizio/progetto nel quale è inserito il minore	(inserire una x nella casella corrispondente)		
Ludoteca Casa delle arti e del gioco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polo Interculturale Chicco di riso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centro per Socializzazione integrazione e supporto scolastico "Linkiostro"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centro di Aggregazione Giovanile Myo Spazio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Progetto c/o Scuola C. Pisacane	<input type="checkbox"/>	Altro...	<input type="checkbox"/>

Coordinatore del servizio/progetto

Descrizione di quanto è accaduto e motivazione del reclamo/suggerimento

Vorrei precisare che:	(inserire una x nella casella corrispondente)
E' la prima volta che presento questo reclamo/suggerimento riguardante l'argomento sopra trattato	<input type="checkbox"/>

	Non ho ricevuto alcuna risposta	<input type="checkbox"/>
L'ho già presentato ma:	La risposta non era sufficientemente chiara	<input type="checkbox"/>
	Il problema non è stato ancora risolto	<input type="checkbox"/>

Data	Firma
-------------------	--------------------

I dati forniti saranno trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) a tutela dei dati personali, così come specificato nell'Informativa in allegato.