



CARTA DEI SERVIZI Centro per la Famiglia “Estia”: servizi, sostegno e opportunità per le famiglie residenti nei comuni dell’Ambito Territoriale IX.

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 46 del 09.09.2025

Via A. Gramsci, 95- 60035 Jesi (An) Tel.0731/236911 - Fax 0731/236954
e-mail asp.ambitonove@aspambitonove.it sito web www.aspambitonove.it
pec asp.ambitonove@emarche.it
CF 92024900422 - PI 02546320421

Sommario

1. Cos'è e perché la Carta dei Servizi.....	1
2. Principi fondamentali ed obiettivi del servizio “Centro per la Famiglia Estia”	1
3. Destinatari dei servizi	2
1.1. Sede.....	3
1.2. Orario di apertura al pubblico:.....	3
1.3. Accesso alle prestazioni e costi	3
1.4. Personale.....	3
2. PARTE SECONDA: Servizi Erogati.....	4
2.1. Tipologia delle prestazioni	4
2.2. Modalità di informazione all'utenza	5
2.3. Privacy	5
3. PARTE TERZA: Partecipazione, reclami e ricorsi da parte degli utenti	5
3.1. Partecipazione.....	5
3.2. Reclami.....	5

PREMESSA

1. Cos'è e perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi esplicita le caratteristiche delle attività, gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati, gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del cittadino.

La Carta dei Servizi del *Centro per la Famiglia Estia*, in conformità all' art 3 della Costituzione Italiana e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, è lo strumento attraverso il quale il Centro per la Famiglia si presenta alla cittadinanza e ove si rendono noti all' utenza:

- i "principi fondamentali" ai quali ci si ispira nell'attività;
- le modalità che regolano l'offerta del servizio (spazi, orari, accesso, personale);
- le tipologie delle prestazioni rivolte agli utenti;
- le procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi.

2. Principi fondamentali ed obiettivi del servizio "Centro per la Famiglia Estia"

Il Centro per la Famiglia è un servizio gratuito finanziato dalla Regione Marche attraverso il Fondo Famiglia. Persegue come finalità principale, la creazione di una struttura di intervento sociale integrata e partecipata e organizzata per essere in grado di:

- offrire e sperimentare, nella maniera più flessibile e differenziata, forme di sostegno ai compiti di cura e agli impegni educativi che ogni giorno caratterizzano la vita delle famiglie;
- promuovere il benessere delle famiglie e dei singoli;
- sostenere la genitorialità, anche adottiva, e offrire spazi di ascolto e accompagnamento nei momenti di difficoltà e conflitto.

Nel Centro Servizi per la Famiglia non sono, infatti, previsti interventi di tipo terapeutico che attengono ad altri enti e strutture presenti nel territorio, ma vengono invece offerte e ricercate insieme all'utenza le soluzioni più adeguate ad esigenze concrete, a seconda delle situazioni di disagio e/o di difficoltà singole e collettive.

I principi fondamentali sono:

- **uguaglianza** di diritti di accesso e di doveri di buona fruizione per gli utenti senza discriminazione dovuta a motivi di razza, lingua, religione, etnia, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **imparzialità**: i comportamenti nei confronti dei fruitori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **partecipazione e trasparenza**: il servizio in oggetto informa la sua azione favorendo la partecipazione dell'utenza mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con gli uffici del servizio sociale, il consultorio, le scuole, le parrocchie, il volontariato associativo e il terzo settore;
- **accoglienza ed integrazione**: con particolare riferimento alle situazioni di disagio e difficoltà dipendenti da condizioni fisiche e socio-culturali e con attenzione particolare alle fasi di ingresso e primo contatto con il servizio;

- **efficienza ed efficacia:** il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione degli utenti e la valorizzazione professionale degli operatori, anche adottando criteri di flessibilità e di innovazione;
- **continuità e diritto di scelta:** il servizio si pone come punto di riferimento stabile e continuativo per le famiglie, operando nella direzione di un aumento delle opportunità del territorio e della diversificazione delle offerte socio-educative in esso presenti.

Gli obiettivi principali del suddetto servizio sono:

- promuovere il benessere relazionale e sociale delle famiglie sia in relazione alle attività della vita quotidiana, sia in riferimento allo sviluppo ed al sostegno delle competenze genitoriali;
- sostenere la genitorialità responsabile e consapevole, integrando e potenziando l'attività dei servizi territoriali sociali, sociosanitari, sanitari ed educativi finalizzati a sostenere le famiglie nei momenti critici o nelle fasi di cambiamento della vita familiare, allo scopo di prevenire o ridurre le situazioni di disagio familiare, infantile e adolescenziale;
- offrire supporto nei momenti di crisi e conflitto all'interno delle relazioni di coppia;
- favorire la mediazione familiare in caso di separazione o divorzio;
- prevenire e gestire le situazioni di disagio familiare attraverso percorsi di accompagnamento, informando ed orientando tutte le persone all'utilizzo dei servizi e delle prestazioni, sia a sostegno della genitorialità che della cura familiare in genere, nonché invio ed accompagnamento al sistema dei servizi esistenti, costituendo un nodo di connessione con la più ampia rete di servizi pubblici e privati che erogano servizi e offrono prestazioni per la famiglia ed i singoli individui.

3. *Destinatari dei servizi*

Tutte le famiglie, unitariamente o per singoli componenti, residenti nei 21 Comuni facenti parte del territorio dell'Ambito IX, ovvero: Apiro, Belvedere Ostrense, Castellsellino, Castelplanio, Cingoli, Cupramontana, Filottrano, Jesi, Maiolati Spontini, Mergo, Monsano, Monte Roberto, Montecarotto, Morro d'Alba, Rosora, San Marcello, San Paolo di Jesi, Santa Maria Nuova, Staffolo, Poggio San Marcello e Poggio San Vicino.

Il Centro è chiamato a supportare la famiglia fin dai primi momenti della sua costituzione, in ciascuno stadio del suo ciclo di vita e nei momenti critici, dedicando particolare attenzione:

1. alle giovani coppie, per indirizzarle a servizi volti a sostenerne il protagonismo e benessere, anche nell'ottica di favorire la natalità;
2. ai genitori per promuoverne il benessere e quello dei bambini, dei preadolescenti ed adolescenti e dei giovani figli adulti ancora conviventi, accompagnandoli nella gestione delle sfide quotidiane ed in particolare nella ricerca di soluzioni sul tema della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
3. alle famiglie che attraversano momenti di transizione o situazioni di particolare criticità: conflittualità di coppia, separazione/divorzio o difficoltà nella gestione della genitorialità, conflittualità significativa tra genitori e figli, perdita di un familiare, esordio e gestione di una malattia (fisico o psichica) di un genitore, del figlio o di altro componente della famiglia, perdita del lavoro;

4. alle famiglie con un componente fragile, minorenni o maggiorenni e che si occupano contemporaneamente di figli e genitori anziani, supportandole in particolar modo nello sviluppo di percorsi di conciliazione al fine di favorire la corresponsabilità dei compiti di cura;
5. ai figli, maggiorenni o minorenni per ricevere supporto in diverse fasi della crescita e in momenti di difficoltà relazionale, personale o familiare;
6. alle singole persone per garantire spazi di informazione, ascolto e counseling.

1. PARTE PRIMA: Strumenti per l'erogazione del servizio

1.1. Sede

Il *Centro per la Famiglia Estia* è ubicato in una struttura in zona centrale, facilmente raggiungibile a piedi e con mezzi di trasporto sia pubblici che privati. Ha sede in Jesi in Piazza Oberdan n.2.

Tel: 0731/236911 (il giovedì mattina nella fascia oraria 09:00-12:00)

E-Mail: centroperlafamiglia@aspambitonove.it

1.2. Orario di apertura al pubblico:

Per ricevere informazioni, il Centro è aperto il giovedì mattina della fascia oraria 9:00-12:00.

Le prestazioni delle figure professionali vengono erogate su appuntamento nella fascia pomeridiana del martedì e del giovedì.

1.3. Accesso alle prestazioni e costi

L'accesso alle prestazioni è su richiesta spontanea degli utenti o su invio/segnalazione dei Servizi Sociali, del Consultorio e di altri servizi che operano nei 21 Comuni appartenenti all' Ambito IX. Si può accedere al Centro direttamente nel giorno di apertura al pubblico o su appuntamento, oppure inviando una e-mail di richiesta.

Il servizio non prevede il pagamento di alcun onere da parte dell'utenza.

1.4. Personale

Nel Centro operano professionisti che, secondo le loro competenze, assumono un ruolo di regia, con il compito di coordinare e coadiuvare le attività che sono svolte con il protagonismo attivo delle famiglie.

La professionalità e l'affidabilità del personale rappresentano un fattore di qualità fondamentale per il Centro. I consulenti coinvolti nelle attività del Centro sono professionisti iscritti nei relativi albi e ordini professionali che ne attestano la formazione e l'aggiornamento continuo.

2. PARTE SECONDA: Servizi Erogati

2.1. Tipologia delle prestazioni

Il Centro per la Famiglia “Estia”, avvalendosi di professionisti esperti che garantiscono assoluta riservatezza nel più ampio rispetto del segreto professionale, offre alle famiglie ed ai singoli, le seguenti prestazioni:

- **Servizio Accoglienza e Informa Famiglie:** è uno sportello di prima accoglienza gestito dall'operatore di segreteria; ha l'obiettivo di accogliere, ascoltare, verificare i bisogni dell'utenza e di fornire informazioni sui servizi del Centro per la Famiglia e sulle opportunità istituzionali ed informali (educative, sociali, sanitarie e del tempo libero) offerte nel territorio;
- **Sportello di sostegno, accompagnamento e orientamento per genitori e adulti:** rivolto a coppia, singoli con figli e genitori affidatari/adottivi. E' uno spazio di accoglienza, ascolto e consultazione, finalizzata al sostegno e allo sviluppo della relazione genitore-figlio, durante le diverse tappe evolutive che si susseguono nella crescita. Viene offerto ai genitori per confrontarsi sulle scelte educative e sulla relazione con i figli, per riflettere e comprendere i cambiamenti di sviluppo tipici di ogni età, chiarire e migliorare lo stile educativo;
- **Sportello di ascolto familiare su tematiche specifiche:** è uno spazio di ascolto e orientamento rivolto a nuclei familiari o a singoli adulti su argomenti specifici: dipendenze, nuove tipologie di famiglia, gestione familiare delle problematiche adolescenziali, gestione familiare dell'approccio alla sessualità dei figli;
- **Consulenza psicologica:** è rivolta ai singoli adulti, nuclei familiari e ai minori, su delega dei genitori, o del tutore, o del curatore o di chi esercita la potestà genitoriale, che si trovano in momentanee situazioni di disagio e fragilità emotiva, relazionale, lavorativa e scolastica;
- **Mediazione familiare:** è un'attività rivolta a coppie e genitori che vivono un conflitto e che intendono separarsi o lo sono già, La Mediazione familiare è uno spazio di incontro in un ambiente neutrale, nel quale la coppia ha la possibilità di negoziare le questioni relative alla propria separazione, sia negli aspetti relazionali che in quelli economici, senza essere influenzata dalla logica del procedimento giudiziario. I coniugi, infatti, vengono incoraggiati ad elaborare degli accordi che meglio soddisfano i bisogni di tutti i membri della famiglia, con particolare riguardo agli interessi dei figli. La mediazione è un percorso che viene svolto in presenza di un mediatore familiare, neutrale e qualificato, che aiuta la coppia a gestire le difficoltà emotive ed organizzative derivanti dalla frattura del legame coniugale;
- **Percorsi formativi sulla genitorialità:** sono realizzati attraverso l'organizzazione di incontri formativi di tipo teorico-laboratoriale e seminari con esperti rivolti a genitori;
- **Interventi di sensibilizzazione e prevenzione:** è un'azione che mira ad analizzare comportamenti disfunzionali e a promuovere modelli di comportamento positivi ed efficaci, assumendo carattere preventivo rispetto a rischi di comportamenti a rischio;
- **Servizi finalizzati alla valorizzazione pratica dell'invecchiamento attivo:** sono realizzati con il coinvolgimento volontario delle persone over 65, che si occuperanno di supportare le attività quotidiane del Centro;
- **Gruppi di mutuo aiuto:** si propongono di mettere in contatto persone che condividono la stessa problematica, rompendo l'isolamento e facilitando lo scambio vicendevole di vissuti ed esperienze.

2.2. Modalità di informazione all'utenza

Il servizio garantisce alla cittadinanza un'informazione adeguata su ogni attività pubblica programmata, attraverso materiale promozionale specificamente predisposto.

2.3. Privacy

Ogni richiesta da parte dell'utenza al Centro per la Famiglia e relativo intervento in risposta ad essa è trattata dal personale addetto nel rispetto della privacy personale, secondo le normative vigenti (D.Lgs 30 giugno 2023, n. 196 e successive modifiche). I dati acquisiti e ogni documentazione relativa sono messi a disposizione solo dell'équipe degli operatori, i quali sono tenuti a garantire il segreto professionale e ad utilizzarli solo nelle opportune sedi istituzionali.

3. PARTE TERZA: Partecipazione, reclami e ricorsi da parte degli utenti

3.1. Partecipazione

Le famiglie e gli utenti del servizio possono presentare osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti espressi, in forma orale e scritta, direttamente agli operatori o via telefono o posta cartacea, o posta elettronica all' indirizzo mail *centroperlafamiglia@aspambitonove.it*.

3.2. Reclami

Gli utenti e gli interessati, anche in forma associata, possono presentare reclami o segnalazioni di criticità e disfunzioni in ordine allo svolgimento del Centro per le Famiglie. I reclami devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del soggetto proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Responsabile dell'U.O. Minori e Famiglia dell'Asp Ambito 9 di Jesi, svolti gli accertamenti del caso, in collaborazione con l'équipe e la coordinatrice del Centro, si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e si impegna a rispondere in forma scritta entro e non oltre 30 giorni dalla data della sua ricezione.