

CARTA DEI SERVIZI *A.P.S. Gentilgesto, esercizi d'arte quotidiana.*

PREMESSA - Funzione della carta dei Servizi

La **carta dei servizi** nasce con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico, serve da presentazione e come strumento informativo sull'Associazione e sui servizi offerti, con particolare riferimento per questi ultimi alle loro caratteristiche, finalità e modalità di espletamento.

La **carta**, oltre ad avere uno scopo informativo, è anche strumento di tutela che vuole garantire i reciproci diritti e doveri tra l'associazione e l'utenza come prescritto dall'art. 13 L.328/2000 e dalla Delibera n.32 del 20 gennaio 2016 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione.

Le attività dell'A.P.S. *Gentilgesto, esercizi d'arte quotidiana*, sono aperte a tutti e rivolte a tutte e tutti.

Presentazione dell'Associazione di Promozione Sociale *Gentilgesto, esercizi d'arte quotidiana*

L'Associazione *Gentilgesto, esercizi d'arte quotidiana* ha natura di promozione sociale ed è disciplinata dallo Statuto ed iscritta:

- al Registro Regionale delle A.P.S. N° 280;
- all'Albo del Terzo Settore Dipartimento di Salute Mentale ASP n°6 Palermo;
- all'Elenco Aziendale delle Associazioni del Terzo Settore no-profit Educazione e Promozione alla Salute ASP n°6 Palermo;
- Iscritti/trasmigrati al Runtts, in attesa di verifica.

Nata nel 2011, l'Associazione di promozione sociale *Gentilgesto, esercizi d'arte quotidiana* è un contenitore di ricerca, progettazione e divulgazione per una promozione del benessere attraverso una educazione alla creatività, quell'aspetto della creatività in grado di trasformare la vita.

Un grande laboratorio con più aree di interesse legate tra loro dal potenziale educativo, curativo e sociale del **fare creativo**. Creatività come veicolo di conoscenza ed esperienza, necessaria alla crescita e al cambiamento evolutivo dell'individuo; come strumento per riappropriarsi del proprio spazio personale di comunicazione e di riflessione, uno spazio concreto di nutrimento del sé, un luogo di costruzione e di rigenerazione; come sperimentazione, espressione, ricerca, progettazione di un quotidiano più vicino ai bisogni reali, essenziali della persona e della comunità.

L'Associazione dalla sua fondazione propone percorsi con obiettivi differenti (educativi, didattici, espressivi, terapeutici, sociali), interventi specifici di sostegno e cura individuali e di gruppo, azioni di ecologia sociale, con l'obiettivo di creare occasioni di incontro e scambio per fare comunità.

L'Associazione rappresenta per i fondatori e i soci collaboratori un punto di arrivo di un percorso lavorativo, formativo e di vita e un punto di partenza per la ricerca, la progettazione e la conduzione di percorsi carichi di senso, rivolti a diversi tipi di utenza.

Scopi e finalità

L'Associazione (Art.3 – Statuto dell'Associazione) ha lo scopo di:

- promuovere, progettare, formare, divulgare e fare ricerca sui temi dell'arte e della creatività, della cura e del benessere delle persone, della terra e la condivisione equa delle risorse;
- perseguire esclusivamente finalità di promozione sociale, culturale e ambientale.
- promuovere i diritti civili, sociali e umani in ambito nazionale e internazionale;
- promuovere attività volte all'integrazione e l'inclusione di soggetti svantaggiati.
- promuovere la crescita umana e civile, proponendo attività atte a diffondere i principi di pari opportunità tra donne, uomini, lgbt e rispettose dei diritti fondamentali ed inviolabili della persona e degli animali, opponendosi ad ogni forma di sfruttamento, discriminazione e violenza sulla persona, sugli animali, sulla natura.

Principi fondamentali

Uguaglianza ed equità: sono accolte tutte le persone, riconoscendo pari dignità e il diritto a non essere discriminati per genere, lingua, cultura, religione, provenienza, condizioni economiche, di salute e sociali.

Ci si impegna, quindi a superare gli ostacoli che disabilità e svantaggi sociali/culturali possono far emergere e che possono impedire equità di condizioni e pari opportunità nell'usufruire dei servizi offerti;

Inclusione e valorizzazione delle differenze: considerazione e accoglimento dei bisogni e delle caratteristiche di ogni utente, che si realizza attraverso una costante flessibilità organizzativa, di contenuti e di esperienze offerte;

Partecipazione: l'Associazione valorizza e sostiene la partecipazione con particolare attenzione all'accoglienza, al dialogo e al confronto;

Continuità: i servizi sono offerti in modo regolare e continuo, tranne a causa di avvenimenti di forza maggiore;

Trasparenza: si garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi;

Riservatezza e rispetto: si assicura l'attenzione e il rispetto della persona e della sua dignità, così come il diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e degli altri dati personali sensibili;

Qualità: obiettivo primario dell'Associazione è quello di garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi, attraverso una attività di monitoraggio e valutazione all'interno del lavoro in equipe e grazie a un continuo confronto con chi usufruisce delle attività.

Sede e spazi azione

L'A.p.s. *Gentilgesto, esercizi d'arte quotidiana* opera dal 2011 sul territorio di Palermo e provincia, svolgendo alcuni progetti anche su territorio nazionale per enti pubblici e privati.

L'associazione ha sede legale a Bagheria, via Kennedy 58, per le sue attività si appoggia presso sedi di associazioni ed enti collaboratori pubblici e privati del territorio di Palermo e Provincia.

Comunicazione/promozione, modalità di accesso alle attività

La costruzione di una rete di fruitori delle attività proposte dall'associazione si fonda sull'uso assiduo e mirato di molteplici strumenti di comunicazione: social network, brochure, locandine e una nutrita mailing list, frutto delle numerose attività e collaborazioni svolte negli anni.

Attualmente si può accedere:

- Spontaneamente e per appuntamento, che è possibile fissare telefonando o lasciando un messaggio al 3395305958 o tramite la mail gentilgesto.percorsi@gmail.com. Viene fissato un colloquio di prima conoscenza con un operatore per accogliere il bisogno della persona e capire insieme il tipo di richiesta.
- Inviati da altri servizi pubblici o privati con cui l'Associazione collabora (ASP n°6 Palermo, Comune di Bagheria, altre associazioni, medici, ecc)

Risorse umane

L'Associazione ha al suo interno professionisti esperti nel settore della salute mentale, della disabilità, della cura della persona, sostegno alla genitorialità, della promozione all'arte, alla lettura e gestione di servizi bibliotecari, delle attività didattiche artistiche e creative, delle artiterapie, della progettazione e produzione di artigianato, dell'ecologia sociale, che mettono e hanno messo la loro professionalità al servizio di istituzioni pubbliche e private.

In particolare, ha attualmente al suo interno psicoterapeuti e counselor formati secondo il Modello della Psicologia Funzionale, Psicoterapeuta Sistemico-Relazionale, Psicodramma, Arteterapeuti, Storico dell'Arte, Educatori, Bibliotecaria, Libraia, Artisti, Permacultori, Insegnanti.

All'interno del lavoro d'equipe vengono promossi, oltre alle supervisioni periodiche, incontri di formazione ed autoformazione al fine di creare occasioni di scambio, miglioramento ed aggiornamento per garantire un servizio sempre qualificato.

Servizi offerti, utenza e tipo di attività

Le attività dell'A.p.s. *Gentilgesto, esercizi d'arte quotidiana* si rivolgono ai seguenti tipi di utenti:

- disabilità fisica, psichica, sociale;
- terza età;
- infanzia, adolescenza;
- insegnanti ed area formazione;
- tematiche di genere, lgbtqia+;
- adulti e bambini in area del benessere e prevenzione

Le attività vengono svolte all'interno delle seguenti **6 aree** di intervento:

1)PERCORSI DI EDUCAZIONE E CURA (denominata area PECU)

Percorsi creativi espressivi ed esperienziali

Artiterapie

Psicodramma

Counseling Funzionale

Percorsi antistress psicologia funzionale e mindfulness

Percorsi della salute rivolti a vari tipi di utenze (disagio psichico e sociale, handicap, dipendenze, adolescenza, autismo, donne in gravidanza, terza età, ecc.)

Percorsi di promozione ed educazione alla salute

Percorsi di integrazione e inserimento lavorativo e scolastico per persone in situazioni di disagio psichico, fisico, sociale.

2)EDUCAZIONE ALLA CREATIVITA' (denominata area EAC)

Progettazione e conduzione di percorsi didattici rivolti a tutte le età.

Didattica dell'arte

Didattica dell'arte ceramica

Didattica della matematica vedica

Didattica teatrale

Educazione alla lettura, progettazione e gestione di biblioteche sociali

Educazione all'ambiente

3)PERFORMANCE E SPETTACOLI DIDATTICI

Progettazione e allestimento di eventi didattico/performativi in cui le forme dell'arte e dei sensi si intrecciano.

4)ECOLOGIA SOCIALE - FARE COMUNITA'

permacultura urbana

Progettazione di percorsi e organizzazione di incontri atti a promuovere una ecologia del quotidiano, passando dal saper fare, allo scambio dei saperi e la condivisione del tempo, percorsi di crescita per fare insieme comunità.

5)FATTO CON AMORE IN SICILIA

artigianato ecologico creato con cura insieme

Progettazione di percorsi di inserimento lavorativo rivolti a soggetti svantaggiati attraverso la produzione di artigianato realizzato con materiali naturali e/o riciclati, fatto secondo il rispetto e la cura dell'ambiente.

6)PROGETTAZIONE, RICERCA, FORMAZIONE

Progettazione e ricerca area PEC

Progettazione e ricerca area EAC

Ricerca e valutazioni secondo Modello Funzionale

Ricerca e studio

Pubblicazioni (delle ricerche compiute, cataloghi ecc.)

Produzione e documentazione di attività svolte (documentari, prodotti multimediali audio-video),

Formazione, organizzazione di convegni, mostre, installazioni, seminari, spazi di incontro, tavole rotonde, simposi.

Garanzia della qualità

Garanzia della qualità. L'Associazione considera come necessario il continuo monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti, sia per il mantenimento della qualità dei servizi sia per il loro eventuale miglioramento.

Valutazione. Tale monitoraggio è attuato attraverso il confronto diretto con le persone che usufruiscono dei servizi e tramite schede di gradimento somministrate alla fine delle attività svolte.

Inoltre, da parte dei promotori e degli operatori che gestiscono le singole attività viene attuata, all'interno del lavoro in equipe, una continua analisi dell'andamento dei servizi offerti, delle criticità o degli imprevisti interni o esterni, in modo da agire tempestivamente per mantenere la garanzia di qualità e per migliorare ulteriormente le prestazioni.

Reclami e tutela della privacy

È diritto di tutti gli utenti far presenti osservazioni, suggerimenti, richieste di chiarimenti e reclami contro disservizi, comportamenti scorretti o atti che abbiano limitato la fruibilità dei servizi.

Per far ciò è possibile rivolgersi al personale o, in caso di mancata risposta, si può attivare la procedura di formale reclamo anche sottoscritto.

Per quanto riguarda il **Trattamento dei dati personali**, al momento dell'iscrizione alle attività l'utente è informato, secondo quanto previsto dalla D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679, è invitato a sottoscrivere il Consenso Informato, necessario all'espletamento della documentazione necessarie per l'inserimento nell'elenco degli iscritti.

Si ricorda che è diritto dell'utenza opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati, così come di chiedere la modifica o la cancellazione dei dati o di rivolgersi al Garante per denunciare violazioni dei propri diritti.

L'utilizzo dei dati sensibili prevede la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta, con accesso limitato a personale con responsabilità formale.

Doveri dell'utenza

Il principio della partecipazione comporta che agli utenti percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- rispetto verso gli altri - siano essi altri utenti che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo o intolleranza e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, nel rispetto della professionalità e dell'esperienza dei conduttori coinvolti.
- rispetto di leggi e regolamenti - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi si fonda sul comune rispetto, da parte degli utenti stessi così come da parte della segreteria operatori, delle disposizioni di legge e dei regolamenti interni e che disciplinano il settore delle associazioni di promozione sociale;
- collaborazione - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni dell'utenza ai quali è richiesto di collaborare:
 1. fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere;
 2. avvisando qualora si rinunci ad un'attività o ad un servizio con almeno 5 ore di anticipo;
 3. rispettando gli ambienti, gli arredi, avendo cura delle attrezzature, dei materiali. Ritenendo che sia importante usare con cura ed attenzione tutte le risorse senza sprecarle
 4. segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;
 5. adempiendo puntualmente alle quote dovute (se necessarie qualora l'attività non fosse finanziata da fondi progettuali) per non creare disagi e situazioni spiacevoli. Nella nostra associazione si praticano e sono caldamente sostenute le forme di scambio non monetaristico (baratto, banca del tempo). Se si volesse partecipare ad un corso ma non si ha la possibilità a causa del costo, dei tempi o altro, è possibile trovare insieme il modo per realizzare questo desiderio. Preferiamo un mondo felice e creativo ad un mondo insoddisfatto.

Validità e modifiche della carta dei servizi

La “Carta dei Servizi” dell'Associazione verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi. La presente Carta dei Servizi ha validità fino a quando non interverranno disposizioni (comunitarie, nazionali o regionali) che ne modifichino le condizioni di applicazione.

Si darà comunicazione tempestiva, se si renderanno necessarie modifiche non sostanziali, necessarie per l'applicazione di nuove norme e/o adeguamenti gestionali.