



Promosso dalla comunità Emmanuel di Lecce



Emporio della Solidarietà

la solidarietà spesa bene™

IL VELO SI SCISSE ... SGORGÒ SANGUE E ACQUA



CARTA DEI SERVIZI 2020

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi?	Pag. 3
<i>Introduzione</i>	
Chi siamo	Pag. 5
<i>Parte I: principi, finalità e accesso ai servizi</i>	
Cosa facciamo	Pag. 7
<i>Parte I: principi, finalità e accesso ai servizi</i>	
I principi fondamentali	Pag. 8
<i>Parte I: principi, finalità e accesso ai servizi</i>	
Ubicazione	Pag. 9
<i>Parte I: principi, finalità e accesso ai servizi</i>	
Area accoglienza – prossimità	Pag. 11
<i>Parte II: Aree d'intervento</i>	
Area lavoro - economia circolare	Pag. 17
<i>Parte II: Aree d'intervento</i>	
Area cittadinanza solidale	Pag. 21
<i>Parte II: Aree d'intervento</i>	
Organigramma	Pag. 25
<i>Parte III: Qualità dei servizi</i>	
Suggerimenti e Reclami	Pag. 26
<i>Parte III: Qualità dei servizi</i>	
Rispetto della privacy	Pag. 26
<i>Parte III: Qualità dei servizi</i>	
Contatti	Pag. 27
<i>Parte III: Qualità dei servizi</i>	



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

Al fine di rendere noto ai cittadini le prestazioni in materia sociale ed assistenziale ad essi spettanti, la L. 328/2000 prevede (art. 13) che ciascun ente erogatore predisponga una propria **carta dei servizi sociali**, di cui deve essere data adeguata pubblicità agli utenti, in quanto intesa e realizzata come “**carta per la cittadinanza sociale**”. 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, un'occasione per esprimere suggerimenti per migliorare la qualità del lavoro e del servizio offerto.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra l'Associazione ed il territorio, ha lo scopo di:

- **Promuovere** azioni ed interventi di solidarietà sociale
- **Intervenire** concretamente attraverso l'uso organizzato di eccedenze alimentari e prodotti ancora utilizzabili
- **Organizzare** incontri che promuovano il valore dello stare insieme secondo principi solidali.

CARTA DEI SERVIZI 2020



“Vi ringrazio per tutto quello che avete fatto in questi quasi 40 anni, per l’accoglienza, l’accompagnamento, il lavoro... E vi ringrazio per come l’avete fatto, cioè alimentando sempre il “fare” con l’essere”

Papa Francesco - Sala Clementina- 26 settembre 2019

CHI SIAMO

PRINCIPI, FINALITÀ E ACCESSO AI SERVIZI

La Comunità Emmanuel da quarant'anni è impegnata, nei sei settori d'intervento: **Famiglia e minori, Salute mentale e disabilità, Dipendenze, Amministrazione e Imprenditorialità sociale, Migrazioni e Sud del Mondo e un Emporio Solidale**, a sperimentare metodologie e professionalità al fine di erogare servizi alle persone in difficoltà.

È presente in Italia (Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Lombardia e Piemonte) e all'Estero (Albania, Ciad, Ecuador, Egitto) luoghi e percorsi che non sono tanto geografici quanto umani, esistenziali, sociali, culturali e religiosi

In particolare, la Comunità Emmanuel nel 2011 ha attivato in Lecce il primo "**Emporio della Solidarietà**" della Regione Puglia e dell'Italia Meridionale, per contrastare il fenomeno della povertà e dello spreco alimentare, e opera d'intesa con i Servizi Sociali dei 18 comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Sociale della zona Lecce - Campi, fornendo gratuitamente generi alimentari a persone che si trovano in accertata condizione di povertà.

CARTA DEI SERVIZI 2020

L'Emporio è un **supermercato solidale** che promuove e organizza il recupero di prodotti alimentari, oggetti di spreco, in eccedenza o in donazione, a vantaggio di chi si trova in difficoltà socioeconomica e permette, attraverso la consegna di un'apposita card, di fare la **spesa gratuitamente** alle famiglie povere in rapporto ai loro reali bisogni. Tale tessera, una sorta di carta di credito a punti, è uno strumento che consente anche di accedere ad altre iniziative di solidarietà e di inclusione sociale (quali ad es. l'utilizzo di servizi sanitari e farmaceutici di base, la frequenza a corsi di formazione/lavoro, di apprendistato etc...).

Con la sua offerta di servizi di accoglienza, di inclusione socio lavorativa, di prevenzione socio sanitaria, l'Emporio è diventato un "**Centro di prossimità** per le famiglie" che, attraverso una "presa in carico integrata" del nucleo familiare, garantisce loro un supporto alimentare, relazionale, sociale, psicologico, sanitario, lavorativo e spirituale.

E' quindi sempre più un **servizio di comunità**, non è solo risposta ad un bisogno, ma strumento poliedrico che si prefigge di diventare sempre più "prossimo" vicino al cittadino, un "luogo" di scambio solidale e costruttivo, fondato sui valori dell'integrazione, dei diritti sociali e dell'economia circolare.

COSA FACCIAMO

PRINCIPI, FINALITÀ E ACCESSO AI SERVIZI

Il Centro opera nell'ambito delle seguenti Aree d'intervento:

ACCOGLIENZA / PROSSIMITÀ

Accoglie le famiglie in situazione di disagio sociale e fragilità e le aiuta a riprogettare un futuro migliore.

LAVORO / ECONOMIA CIRCOLARE

Accompagna gli utenti in un percorso di inserimento lavorativo attraverso le cooperative e le imprese sociali nate da Emmanuel.

CITTADINANZA SOLIDALE

Promuove con i volontari e gli operatori lo sviluppo di una cultura di cittadinanza solidale, integrandosi con le istituzioni.

FINALITÀ

PRINCIPI, FINALITÀ E ACCESSO AI SERVIZI

Operare concretamente nel campo del disagio e dell'emarginazione nelle sue molteplici manifestazioni ed espressioni; prevenire e sensibilizzare sui problemi dello spreco attraverso incontri studio, interventi nelle scuole e dibattiti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

PRINCIPI, FINALITÀ E ACCESSO AI SERVIZI

- **Trasparenza e tracciabilità:** il Centro si è dotato negli anni di un supporto informatico, appositamente realizzato, di vitale importanza per la sua operatività, perché semplifica le varie operazioni di acquisizione e valutazione delle informazioni dei richiedenti il servizio e agevola lo scambio di dati fra i vari partner.
- **Solidarietà:** le azioni del Centro si concretizzano attraverso interventi a favore di persone in stato di necessità.
- **Eguaglianza:** le azioni del Centro sono attuate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di disagio.
- **Gratuità:** le iniziative del Centro privilegiano inclusione e contenimento degli sprechi in forma gratuita.
- **Inclusione territoriale:** le azioni ed iniziative del Centro si rivolgono al territorio privilegiando gli interventi con apertura al lavoro in rete.
- **Dialogo:** le azioni ed iniziative del Centro privilegiano il dialogo continuo con soggetti pubblici e privati, istituzioni ed enti.

- **Efficienza, efficacia e razionalità:** le azioni ed iniziative del Centro sono fornite utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge n° 166 del 2016, recante “Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi”

Legge regionale 13/2017 sul “Recupero e riutilizzo di eccedenze, sprechi alimentari e prodotti farmaceutici”

Regolamento (CE) 852/2004 e legge n° 147 del 2013, n. 147 - Rispetto corrette prassi operative al fine di garantire la sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti.

Legge regionale n° 19/2006 “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia”

Legge regionale n° 22 del 10 aprile 2015 “Integrazione alla legge regionale 10 luglio 2006, n. 19”

UBICAZIONE Emporio della Solidarietà Lecce

Via della Ferrandina, 1 Lecce
Tel. (+39) 0832 351949
Cell (+39) 338 3776996

Sito web: www.emporiosolidalelecce.it
E-mail: emporiosolidale@emmanuel.it

CARTA DEI SERVIZI 2020



AREA D'ACCOGLIENZA PROSSIMITÀ

AREE D'INTERVENTO

Dal 2011 i volontari e gli operatori del Centro di prossimità garantiscono il sostegno alimentare a nuclei familiari, giovani, persone separate, anziani in stato di fragilità e/o disagio sociale, economico e socio-sanitario. Il Centro assicura inoltre, attraverso l'impiego di professionalità ad hoc, un "servizio di accompagnamento relazionale", in altre parole una presa in carico della persona con l'obiettivo di favorire il recupero della sua autonomia.

Destinatari

Persone e nuclei familiari italiani e stranieri, residenti/domiciliati a Lecce e provincia, in condizione di reale difficoltà e disagio familiare, lavorativo, economico e/o sociale.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene tramite segnalazione ufficiale dei Servizi Sociali Territoriali dell'Ambito delle zone di Lecce e Campi Salentina o su richiesta spontanea delle stesse famiglie presso il Front-Office dell'Emporio.

Chi può presentare una domanda

Chi ha un reddito non superiore a 6.000 euro. Il credito di spesa è determinato dal reddito e dal numero di minori a carico. Mediamente la Card ha una durata di 6 mesi.

Orario di apertura

Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00

SPORTELLO SOCIALE

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

Uno spazio di ascolto, di sostegno psicologico e sociale per chi vive momenti di disagio e sofferenza. Lo sportello riceve: mercoledì e venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30.

PREVENZIONE SOCIO SANITARIA

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

Prestazioni infermieristiche e piani individuali programmati (es check-up cardiologico, servizi domiciliari infermieristici, servizi SAD), erogazione gratuita di elettrocardiogrammi.

PRODOTTI PARAFARMACEUTICI E SANITARI

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

Distribuzione di prodotti parafarmaceutici, per la prima infanzia e per l'igiene personale.

L'Emporio offre ad alcune categorie di cittadini affetti da patologie che causano disabilità il servizio di noleggio gratuito per la fornitura di dispositivi sanitari.

EMPORIO FAI DA NOI

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

L'emporio Fai da Noi (promosso da Leroy Merlin) è un luogo di condivisione di materiale ed attrezzature in cui le persone in difficoltà che necessitano di effettuare lavori di manutenzione di base possono utilizzare gratuitamente gli utensili necessari.

SPORTELLO SOLIDALE

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

La CISL Lecce offre dei servizi di Patronato, Caf, di consulenza e formazione, servizi per il consumatore, di informazione e di disbrigo pratiche per i cittadini migranti, assistenza ed orientamento per l'inserimento lavorativo, tutela del diritto alla casa e all'abitare.

SERVIZI PREFETTURA

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

Attraverso un accordo con la Prefettura di Lecce l'Emporio, oltre alle sue numerose prestazioni, eroga ulteriori servizi: spese per visite mediche, spese per visite mediche fuorisede, spese per medicinali, spese per canone locazione, spese per utenze.

SPESA SOLIDALE

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

La spesa Solidale è una WebApp che permette al cliente impossibilitato a recarsi presso il supermercato dell'Emporio di fare la spesa comodamente da casa.

ASSISTENZA LEGALE

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

Il servizio garantisce, attraverso un team di legali coordinati dal Presidente Avv. Francesco Marti, consulenza e assistenza legale gratuita agli utenti dell'Emporio.

FORNITURA ABITI DA SPOSA

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

Una scelta sostenibile che consente a tutte le donne in difficoltà economica di noleggiare l'abito da sposa per il giorno più importante.

PIATTAFORMA ANTISPRECHI

■ ACCOGLIENZA E PROSSIMITÀ

L'Emporio della Solidarietà della Comunità Emmanuel, recependo le indicazioni europee, la normativa nazionale e regionale in materia di **lotta allo spreco alimentare**, ha creato una piattaforma antisprechi in grado di mettere in contatto i centri della grande distribuzione con le associazioni del terzo settore che si occupano di aiutare le persone indigenti. Lo scopo è di consentire agli Enti iscritti sulla piattaforma di **recuperare le eccedenze** alimentari in tempi ridotti, evitando così passaggi intermedi e lo stoccaggio dei prodotti. Questo permetterà di **aiutare le famiglie in difficoltà** e allo stesso tempo porterà a una **riduzione dei rifiuti**, dei costi ambientali correlati all'**emissioni di gas serra e all'inquinamento atmosferico**. Inoltre i supermercati e le aziende donatrici, come stabilito dalla legge 166/2016, dimostrando di aver effettuato delle donazioni, potranno avere dei vantaggi economici usufruendo degli incentivi fiscali e la riduzione della tariffa comunale sui rifiuti.

NOTA: il Centro collabora con istituzioni, enti e agenzie mediante la sottoscrizione di appositi **protocolli** che consentono di erogare servizi finalizzati al sostegno delle fasce più povere e deboli della cittadinanza salentina.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO DEI SERVIZI:

I servizi sono erogati secondo le specifiche necessità della persona richiedente. Orari e giorni di erogazione vengono concordati tra utente ed ente erogatore.

CARTA DEI SERVIZI 2020



AREA LAVORO - ECONOMIA CIRCOLARE

AREE D'INTERVENTO

“Il Mandorlo” è una Società Cooperativa Sociale di tipo b costituita nel 2000; sin dall’origine opera nell’ambito e sotto l’egida della “Comunità Emmanuel”, con l’intento di occupare persone svantaggiate (soprattutto a causa dell’assunzione di sostanze alcoliche e/o psicotrope), e di praticare la solidarietà e la promozione umana.

La cooperativa ospita attualmente i laboratori artigianali di falegnameria/restauro ligneo, cartapesta, ceramica e Il Mercatino per la Solidarietà.

Il Mercatino è un importante progetto d’inclusione sociale, offre sgomberi gratuiti di appartamenti, uffici, cantine e solai contenenti oggettistica, libri, quadri, computer, mobili e arredi valorizzabili.

Il laboratorio di falegnameria rivisita, recupera e riusa i prodotti, implementando così l’**economia circolare**.

Le attività si realizzano in due ambienti: i laboratori, in cui avviene la fase vera e propria di produzione e recupero e il negozio, luogo di esposizione e di vendita dei prodotti.

Dal 2012 la Cooperativa, con la sua ventennale esperienza, collabora con l'Emporio della Solidarietà mettendo a disposizione la logistica per il recupero delle eccedenze alimentari e la gestione del magazzino.

INCLUSIONE SOCIO LAVORATIVA

Predisposizione di piani individualizzati di inclusione sociale.

- **Attività formative:** corsi di falegnameria, restauro, cartapesta e ceramica
- Elaborazione e avviamento di **percorsi d'inserimento lavorativo** tramite progettualità di orti sociali.
- **Servizi di consulenza** varia: fiscale e organizzativa in merito alla cooperazione e impresa sociale.

La cooperativa opera in stretta sinergia con il **Consorzio Emmanuel** (Organismo Formativo Accreditato dalla Regione Puglia, dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e dal Fondo Sociale Europeo) cui è associata e con il quale collabora in numerose inizia-

tive finalizzate al **recupero e all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati** e con **Mestieri Puglia** (Ente accreditato dalla Regione Puglia, autorizzato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali) che eroga servizi di selezione del personale e supporto alla ricollocazione professionale. Il Consorzio Emmanuel e il Consorzio Mestieri Puglia collaborano con la Cooperativa Il Mandorlo mediante appositi protocolli per sviluppare interventi finalizzati al sostegno delle fasce più povere e deboli della cittadinanza salentina.

Orario di apertura:

La Cooperativa è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00

CARTA DEI SERVIZI 2020



CITTADINANZA SOLIDALE

AREE D'INTERVENTO

Dal 2016 l'Emporio collabora attivamente con la **Prefettura di Lecce** al "**Tavolo Anti sprechi**" (appositamente istituito presso la Prefettura) che si occupa di mettere in campo e coordinare nel territorio le più disparate iniziative di contrasto della povertà: dalle raccolte alimentari, all'adozione di un codice etico per le associazioni che si occupano di redistribuzione, ai rapporti con le scuole, fino a programmi mirati sull'educazione alimentare e la lotta allo spreco.

Attraverso il sopracitato Tavolo è stata costituita una **Rete Solidale Territoriale** (di cui fa parte: Prefettura di Lecce, Regione Puglia, Provincia e Comune di Lecce, Camera di Commercio, Università del Salento, Emporio Solidale della Comunità Emmanuel, Camera di Commercio, USP, ASL, Croce Rossa Italiana, CSV Salento, Coldiretti e Ordine dei Farmacisti di Lecce), con la finalità di programmare, promuovere e coordinare interventi a favore delle fasce sempre più ampie di famiglie e cittadini in condizione di indigenza.

L'Emporio della Solidarietà è stato tra i primi sostenitori della legge n°166 del 2016 nota ai più come "**Legge Gadda o antisprechi**". Legge virtuosa, frutto di un lavoro di rete, che ha visto coinvolti tutti i soggetti che avrebbero poi dovuto quotidianamente utilizzarla, in particolare donatori e donatari.

CARTA DEI SERVIZI 2020

La creazione dei nuovi servizi ha permesso al Centro di aprire un dialogo con le Istituzioni nella prospettiva della co-programmazione e co-progettazione, mettendo al centro i problemi e il benessere del territorio e della comunità; ha consentito di partecipare al **Tavolo di coordinamento regionale pugliese** contro gli sprechi alimentari e infine di siglare con il Comune di Lecce il **“Patto sociale”** per la prevenzione e il contrasto della povertà.

Il Centro inoltre ha una funzione animativa nei confronti delle giovani generazioni, con il coinvolgimento, ad esempio delle scolaresche nel progetto **“La Scuola Solidale”** che si realizza durante il periodo natalizio e pasquale e con i Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza Scuola Lavoro).

Il Centro di prossimità è anche uno spazio in cui si effettuano inserimenti lavorativi di soggetti svantaggiati e si svolgono attività alternative alla pena.

Milano 9 Ottobre 2019 - Premio **“MIGLIOR EMPORIO SOLIDALE 2019”**

Il riconoscimento ci è stato conferito **Plef** (Planet Life Economy Foundation) e consegnatoci da **Cristina Tajani, Assessora da Politiche del lavoro, Attività Produttive e Commercio del Comune di Milano.** (A destra del Responsabile dell'Emporio Salvatore Esposito).

Sostegno economico ricevuto dal **Gruppo Vegè**, cooperativa italiana multi-insegna della grande distribuzione.



IL PREMIO «EMPORIO SOLIDALE ITALIANO 2019»

è per



Promosso dalla Comunità Emmanuel di Lecce



Emporio della Solidarietà

la solidarietà spesa bene™



In partnership con



Con la collaborazione di



Grazie al sostegno di



Mediapartner



Premio Emporio solidale



QUALITÀ DEI SERVIZI

PARTE III

I volontari che operano rispondono ai criteri ed agli standard previsti dalle normative vigenti. All'occorrenza il personale volontario è affiancato da consulenti specializzati del settore.

L'attività formativa e di aggiornamento dei volontari è ritenuta importante e necessaria per la serietà dell'operato.

PROFESSIONALITÀ E MOTIVAZIONE OPERATORI:

- Esistenza di un'équipe strutturata di operatori.
- Tutti gli operatori sono in possesso di uno specifico titolo di studio.
- Partecipano a periodiche riunioni d'équipe.
- Partecipano a periodici incontri di formazione e aggiornamento professionale.
- Si garantisce l'erogazione degli interventi in maniera continua e regolare. Nei casi in cui venga a mancare questa condizione si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

ORGANIGRAMMA



CARTA DEI SERVIZI 2020

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Tutti coloro che intendano segnalare reclami o considerazioni utili al processo di miglioramento del Centro possono contattare il front office o scrivere una mail.

I reclami verranno riportati al Consiglio Direttivo per essere discussi e trovare soluzione. I reclami avranno sempre una risposta scritta entro un mese dalla data del reclamo stesso.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Il Centro 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 il Centro è informata circa le modalità di trattamento dei dati personali, per i quali si chiede il necessario consenso.

Il Centro è dotato di tutta la strumentazione necessaria per custodire i dati forniti. Ogni membro del Centro, volontari inclusi, è tenuto al rispetto del segreto professionale.

CONTATTI



Via della Ferrandina, 1 - Lecce, 73100

Telefono: 0832 351949 - Cell. 338 3776996

Sito web: www.emporiosolidalelecce.it

E-mail: emporiosolidale@emmanuel.it



Strada P.le Lecce-Novoli, 49 - 73100 Lecce

Telefono: 0832 352565

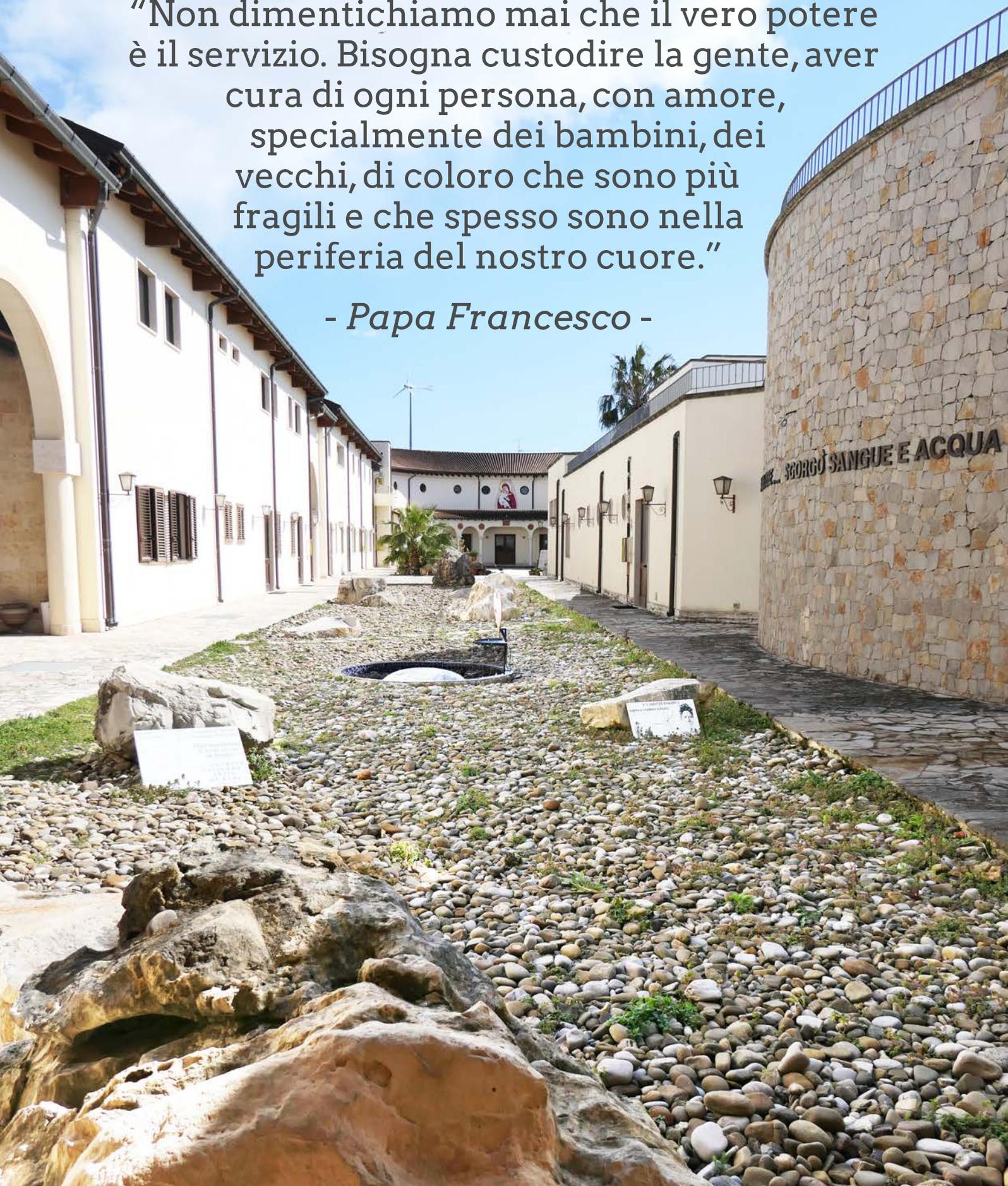
Sito Web: www.cooperativailmandorlo.it

E-commerce: www.mercatino.cooperativailmandorlo.it

E-mail: coopilmandorlo@gmail.com

“Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore.”

- *Papa Francesco* -



Promosso dalla comunità Emmanuel di Lecce



Emporio della Solidarietà

la solidarietà spesa bene™