Carta dei Servizi

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi dell'associazione di promozione sociale ARCI SICILIA e descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi socio-culturali e socio-assistenziali rivolti ai soci ed ai cittadini che fruiscono delle nostre attività progettuali, ricreative, formative, etc..

La Carta è stata redatta dal gruppo di lavoro della Presidenza dell'Arci Sicilia e sottoposta alla approvazione del Consiglio regionale dell'Associazione. Il testo si rifà ai principi generali descritti dalla normativa vigente in merito ai «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» ed alle «Carte dei servizi pubblici» e «Carta dei servizi sociali», per quanto può essere mutuato in un'associazione come l'ARCI.

Nella sua redazione ci si è attenuti a criteri generali che rendano conto dei seguenti principi:

- imparzialità nell'erogazione ed uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- corretta informazione ai cittadini-utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- descrizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'associazione rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione della qualità stessa;
- organizzazione di modalità atte a la tutelare i diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, espressi dai socie e dai cittadini direttamente o tramite modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La Carta dei Servizi dell'associazione ARCI SICILIA è sintesi del lavoro collettivo svolto negli ultimi anni dai dirgenti dell'associazione nello sviluppo di interventi di promozione sociale e vuole essere uno strumento per tutti gli affiliati e per i comitati ARCI siciliani che svolgono attività e progetti rivolti anche a terzi, con particolare attenzione ai servizi socio-culturalie e socio-assistenzaili che essi porranno in essere in convenzione od accreditamento con enti pubblici, anche in attuazione di interventi connessi ai Piani di Zona e più in generale a progetti inerenti la Legge 8 novembre 2000 n. 328.

1.1L'associazione ARCI SICILIA

Denominazione	Arci Sicilia – associazione di promozione sociale
Codice fiscale	80026160822
Anno di costituzione	L'attuale denominazione sociale è stata adottata dal Congresso regionale del 1995
Soci	19.054 soci – 108 circoli (rilevamento: 30/06/05)
Iscrizione Albi e registri	▪ Albo nazionale ex art.7 Legge 383/2000, iscritta al n. 30, in qualità di comitato regionale siciliano dell'Arci ▪ Registro ex art. 42 D.Lgs. 286/98 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, iscritta al n. A/219/2002/PA poi modificato quale articolazione dell'Arci n. A/302/2004/RM
Associata	Arci – associazione di promozione sociale, riconosciuta dal Ministero degli Interni quale ente a finalità assistenziali di cui ai D.M. 2/08/1967 e 27/04/1968
Aderente	▪ Libera, nomi e numeri contro le mafie ▪ Banca popolare Etica ▪ Arci Servizio Civile ▪ CESV Me – centro servizi per il volontariato di Messina
Accreditamento	In qualità di APS ex L383/2000, alla data del 31/08/2005, non si è reso necessario formalizzare alcun accreditamento con enti pubblici
Affidamenti da enti pubblici	*Principali progetti gestiti in partenariato o affidamento:* ▪ Ministero del Lavoro e Politiche Sociali – programma UE Gioventù, azione 2, SVE ▪ Regione Sicilia, Assessorato BB.CC.AA. P.I. ex L.R. 15/79 ▪ Regione Sicilia, Assessorato Lavoro e Formazione – progetto "Qualità e Legalità" (FSE, misura VI, asse 6.08) ▪ Regione Sicilia, Assessorato Lavoro e Emigrazione GR XIII – progetto "Dalla tolleranza all'inclusione" (ex art.40 L.40/98 Fondo Nazionale Politiche Migratorie) ▪ Provincia di Palermo – progetto "Equal S.O.L.E." (UE, codice IT.G.SIC.134) ▪ Comune di Palermo – progetto "La Rou(t)e" (intervento 16, piano territoriale infanzia ex L285/97)

Il comitato regionale dell'Arci siciliana fu costituito nei primi anni '70 e reso autonomo nel 1979 dalle disposizioni statutarie dell'Arci nazionale, poi trasformatasi in confederazione Arci.

L'associazione, costituita ai sensi dell'art.18 della Costituzione e nel rispetto delle norme del DLgs. 460/97, non persegue fini di lucro e si prefigge lo scopo di promuovere l'associaizonismo e la cittadinanza attiva; l'interesse generale della Comunità; la tutela dei diritti; la lotta alla mafia; la promozione dell'individuo e l'integrazione sociale di tutti i cittadini attraverso la realizzazione di attività socio-culturali, socio-assistenziali, formative, ricreative ed educative.

L'associazione si avvale dell'apporto delle seguenti professionalità presenti tra i sui dirigenti: psicologi, pedagogisti, sociologi, assistenti sociali, educatori professionali, animatori sociali, insegnati, formatori, cooperatori, imprenditori sociali, responsabili di servizio civile, progettisti, avvocati, agenti di viaggio, etc..

L'associazione in qualità di fondatrice e sede di attuazione di Arci Servizio Civile, ente accreditato dall'Ufficio nazionale per il Servizio Civile ex L.64/01, L.230/98 e L.772/72, si è avvalsa negli anni del prezioso supporto di obiettori di coscienza e di volontari/e in servizio civile per ampliare la gamma delle attività offerte ai cittadini ed ai migranti.

Criteri di erogazione dei servizi

I servizi erogati dall'associazione sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dei soci e degli utenti cui vengono rivolte le attività sociali e quelle progettuali.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Finalità e principi

Le finalità associative dell'Arci Sicilia tendono a regolamentare l'accesso ai servizi nel rispetto degli scopi sociali propri del sistema Arci presente su tutto il territorio italiano e dei principi valoriali che innervano il suo aggire da associazione di promozione sociale. Senza riproducerre la logica dei soggetti erogatori del mercato privato, si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi. La carta dei servizi sociali dell'Arci Sicilia vuole caratterizzarsi come percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione della cittadinanza attiva, consapevole nella popolazione, nelle istituzioni e nei servizi. La «cittadinanza attiva» si collega strettamente ai diritti che ogni persona ritiene le debbano essere riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno. La logica dei diritti sociali, per l'Arci, si collega strettamente con la logica dei doveri ovvero «dell'incontro tra diritti e doveri sociali».
I principi cha caratterizzano l'agire associativo dell'Arci Sicilia sono quindi: la partecipazione, l'uguaglianza, le pari opportunità, la solidarietà, la mutualità, il rispetto dell'*altro*, la tutela delle libertà, la legalità, la cooperazione, la multiculturalità, l'obiezione di coscienza, la Pace.

Qualità

L'Associazione considera la qualità uno dei propri obiettivi di radicamento nel territorio.
L'associazione si impegna a rilevare gli indicatori di qualità riguardanti:

1. la conoscenza e l'aggiornamento dei dati dei fruitori;
2. il miglioramento della rintracciabilità del servizio;
3. la rilevazione dell'efficacia del servizio;
4. il grado di soddisfazione del cliente/utente;
5. il grado di soddisfazione del committente;
6. il miglioramento della qualità del servizio
7. il trattamento dei disservizi;
8. la formazione dei propri dirigenti ed operatori.

Nei casi in cui gli interventi progettuali o i servizi siano svolti in convenzione con un ente pubblico, l'associazione riconosce al committente il diritto di definire gli standard di qualità delle prestazioni, collaborando a definire l'insieme di indicatori e valori di base; formulando proposte migliorative; rispettando gli obiettivi e di vincoli imposti dall'ente pubblico a tutela dei cittadini.

Comunicazione

Ai soci ed agli utenti interessati viene comunicato il recapito del responsabile o del gruppo di coordinamento del servizio loro erogato.
Le sedi dell'associazione interessate alle singole attività rivolte agli utenti restano comunque disponibili, durante i giorni e le ore di ufficio, per ricevere ogni comunicazione, reclamo o richiesta da parte degli utenti.
L'Associazione si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente/Utente e a fornire ai propri operatori le opportune istruzioni in tal senso. Gli operatori della Associazione sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con l'utente/socio/cliente.
L'Associazione si impegna a comunicare in modo adeguato, trasparente ed esaustivo agli utenti delle proprie attività le informazioni relative a:

- modifiche della presente Carta dei Servizi;

- modifiche delle condizioni tecniche di offerta dei servizi con ragionevole anticipo rispetto alla loro applicazione;
- variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio.

Affidabilità

I servizi connessi ad un impegno progettuale o alla realizzazione di attività sociali ed istituzionali realizzati in convenzione od accreditamento, verranno erogati con continuità, secondo le previsioni del piano di attuazione del singolo progetto o intervento.
L'Associazione investe sulla formazione continua e sull'aggiornamento professionale dei propri soci ed operatori, quale strumento per elevare la qualità degli interventi e garantirne una affidabilità sempre maggiore.
Il principio di sussidiarietà, in senso sia verticale sia orizzontale, guida la progettualità dell'Associazione e ne caratterizza l'impianto politico e strategico, volto a stimolare, in particolare negli enti pubblici, la co-progettazione dei servizi e la loro realizzazione concertata.

Tempestività

L'Associazione si impegna a erogare le prestazioni previste dal piano di attuazione del singolo progetto, o intervento, nel tempo più idoneo alla piena soddisfazione dei bisogni ed alla coerente gestione dei cronogrammi progettuali, o delle attività.
Resta ferma, ove applicabile, la clausola che le richieste siano validamete e formulate secondo le condizioni previste dalle relative convenzioni.
Nel caso in cui, per cause di forza maggiore il servizio non potesse essere erogato nelle modalità preventivate, verrà concordato con i soci e/o gli utenti una rimodulazione temporale atta a riallineare gli intervernti al cronogramma generale, senza ridurre i servizi.

Trasparenza

I destinatari delle attività sociali e/o istituzionali dell'Associazione possono richiedere, e hanno il diritto di ottenere, nei modi pertinenti alle diverse situazioni, complete ed esaurienti informazioni:
- sulla missione e la finalità che l'Associazione persegue;
- sui contenuti e gli obiettivi delle attività progettuali, ricreative, socio-culturali dell'Arci;
- sulla natura e sulle modalità di erogazione dei servizi prestati;
- sull'identità e il ruolo dei soggetti che, collaborando con l'Associazione, entrano in contatto.

Modalità di inserimento dei dati negli elenchi generali

L'Associazione si impegna ad effettuare il trattamento dei dati e a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi della legge 31 dicembre 1996 n. 675 (c.d. legge sulla privacy) e successive modifiche ed integrazioni del DLgs. N. 196/03 cd. T.U. sulla Privacy.
L'Associazione si uniforma alla disposizioni impartite con le autorizzazioni generali al trattamento dei dati rilasciate dal Garante alla Privacy in materia di associazioni.

Informazione ai partner ed agli enti con cui si collabora

L'Associazione si impegna a trasmettere la presente Carta dei Servizi e a notificare le eventuali modifiche sia ai propri partner coinvolti in azioni comuni che agli latri enti con cui si relazionerà nella realizzazione delle attività progettuali, ricreative, socio-culturali, socio-assistenziali, etc.
La richiesta della Carta dei Servizi sarà esitata nel più brve tempo possibile.
Eventuali osservazioni provenienti dai suddetti soggetti formeranno oggetto di una apposita procedura di valutazione.

Descrizione dei servizi erogati

L'Associazione eroga, in proprio o in rapporto di convenzione con enti pubblici, misti o privati, servizi educativi, socio-culturali, ricreativi, socio-assistenziali, di tutela dei diritti rivolti sia ai propri soci che ai cittadini in genere, anche di altre nazionalità o migranti.

Tale libera scelta dell'Associazione si confà ai principi istitutivi della L.383/2000 che definisce le finalità delle associazioni di promozione sociale.

Gli utenti accedono ai servizi prestati dall'associazione direttamente se sono regolarmente iscritti quali suoi soci e l'attività è direttamente riconducibile allo scopo sociale delle basi associative, aderenti all'Arci, che la realizzano, ovvero rivolgendo istanza all'ente preposto individuato dagli accordi di convenzione o progettuali.
In quest'ultima ipotesi potranno essere definiti i criteri e le priorità che più si adattano alla realizzazione degli obiettivi del servizio erogato, eventualmente definiti, ove del caso, da appositi regolamenti di accesso.

In merito alla tipologia dei servizi che l'Associazione realizza in proprio o eroga in convenzione, la presente Carta dei Servizi di attiene a quanto definito nello Statuto sociale in vigore, i cui articoli esplicativi dello scopo sociale recitano:

ART. 2
L'Arci Sicilia svolge un ruolo attivo nella società per la diffusione e l'affermazione di una cultura capace di contribuire, con i suoi valori e con i suoi contenuti, alla prevenzione della mentalità mafiosa. Fa dei propri circoli spazi di aggregazione socio-culturale, ponendosi come luogo e strumento di riappropriazione civile e governo democratico del territorio.
Fine dell'associazione è svolgere attività di utilità sociale a favore degli associati e, per quanto permesso dalla legge, di terzi, nel pieno rispetto delle libertà e dignità dei soci individuali e collettivi
Si adopera per la valorizzazione di ogni singola persona, per il riconoscimento delle differenti soggettività e delle diversità di genere e orientamento sessuale, riconosce in questo senso il valore dell'elaborazione dei movimenti femministi, ambientalisti, animalisti, pacifisti e omosessuali. Promuove processi di liberazione personale, anche attraverso la valorizzazione delle diverse fasce generazionali.
Favorisce, altresì, la promozione di una cultura delle pari opportunità e della molteplicità dei linguaggi.
Si impegna nella promozione culturale.

ART. 3
L'Arci Sicilia contribuisce alla affermazione e al protagonismo dei diversi soggetti sociali che operano per gli interessi della collettività. In armonia con la Costituzione Italiana, opera per il pieno riconoscimento dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale e del Terzo Settore in genere. Si impegna per la costruzione di stabili rapporti tra diverse associazioni sia a livello nazionale che internazionale. Promuove i diritti individuali e collettivi.

ART. 4
L'Arci Sicilia opera nel campo della cultura, dell'educazione, della comunicazione, della ricreazione, del tempo libero. L'Arci Sicilia potrà attivare tutto quanto necessario, utile e funzionale alla realizzazione delle finalità previste nel presente statuto, comprese azioni e servizi rivolti agli associati ed anche a soggetti pubblici, di terzo settore e privati.
Può altresì stabilire protocolli d'intesa con soggetti pubblici, di terzo settore e privati per la promozione di attività e servizi coerenti con le finalità previste dal presente statuto. Parimenti potrà mettere in atto attività anche a rilevanza commerciale qualora siano strettamente connesse o accessorie alla realizzazione degli scopi sociali indicati nel presente statuto. L'Associazione, per il raggiungimento dei propri scopi sociali, potrà compiere tutte le operazioni mobiliari, immobiliari, creditizie e finanziarie che riterrà opportune.

ART. 5
L'Arci Sicilia promuove la solidarietà intesa come riconoscimento, espressione ed affermazione dei diritti e come valore costitutivo per creare condizioni di una cittadinanza attiva. Organizza gli strumenti necessari all'impegno sociale volontario dei cittadini.
Si adopera per superare tutte le forme di esclusione sociale e si batte contro ogni forma di disagio e marginalità.

ART. 6
L'Arci Sicilia opera per la crescita di una democrazia partecipata. In quanto espressione della società con una propria autonoma soggettività politica interloquisce attivamente con movimenti, partiti, sindacati, enti, istituzioni e altri soggetti organizzati, anche a livello extra-nazionale.
L'associazione si avvale dell'iniziativa popolare per la presentazione di proposte di legge, promuove referendum consultivi ed abrogativi, utilizza tutti gli strumenti idonei a stimolare e valorizzare la partecipazione dei cittadini alle diverse forme di iniziativa e proposta, ritenendoli fondamentali strumenti della democrazia.

ART.7
L'Arci Sicilia è impegnata a promuovere la cultura della pace fra tutti i popoli per la progressiva abolizione di ogni tipo di armamento e per soluzioni non violente dei conflitti; pone come obiettivo centrale delle politiche dello sviluppo il riequilibrio equo e solidale del rapporto nord-sud del mondo; si attiva per favorire la comunicazione con i SUD del mondo e i paesi del Mediterraneo, anche attraverso progetti di cooperazione internazionale allo sviluppo e scambi culturali, e promuovendo politiche di globalizzazione dal basso.

ART. 8
L'Arci Sicilia opera perché il lavoro si affermi come diritto individuale ed attribuisce all'occupazione valore sociale.

ART. 9
L'Arci Sicilia si impegna per il pieno riconoscimento del diritto dei cittadini e delle cittadine ad una informazione corretta, efficace e plurale. Si impegna altresì per la tutela della libertà di stampa.

ART. 10
L'Arci Sicilia tutela e riconosce come proprio patrimonio le libertà, i diritti e le autonomie delle minoranze etnolinguistiche e di tutte le etnie extranazionali.

ART. 11
L'Arci Sicilia è impegnata nella promozione e nella valorizzazione artistica e culturale. Si impegna per l'eliminazione di ogni forma di censura.
Contribuisce a salvaguardare e valorizzare il dispiegarsi delle diverse identità culturali presenti nella regione.
Opera per il riconoscimento della sperimentazione e della ricerca nel campo artistico e culturale.

ART. 12
L'Arci Sicilia si impegna a tutelare ed a valorizzare il patrimonio storico architettonico e monumentale della regione, individuando, tra l'altro, in tale valorizzazione un importante fattore di sviluppo economico e sociale. Si adopera per il recupero, la riappropriazione ed il riutilizzo sociale di spazi e manufatti dismessi. L'Arci Sicilia è impegnata nella difesa del patrimonio ambientale. Promuove l'affermarsi di uno sviluppo eco-sostenibile.

Art. 13
L'Arci Sicilia si adopera per lo sviluppo del turismo solidale ed ecosostenibile nella nostra Regione; promuove lo sviluppo del turismo culturale, giovanile e della terza età attraverso tutte le forme previste dalla normativa vigente.
Attiva, sia per i circoli che per i singoli associati, programmi di promozione turistica che valorizzino il territorio e contribuiscano alla scoperta ed alla rivalutazione delle tradizioni e della storia del nostro paese.
Tramite il settore ARCI Turismo organizza per i propri associati (anche in collaborazione con terzi) viaggi, scambi nazionali ed internazionali, tour all'estero, soggiorni, colonie, gite ed incontri finalizzati alla realizzazione dei suddetti obiettivi.
Si impegna in progetti e campagne civili indirizzate alla salvaguardia del patrimonio artistico, architettonico, ambientale e naturalistico al fine di promuovere un turismo non massificato e socialmente utile.

Art. 14
L'Arci Sicilia promuove la cultura del servizio civile, indirizzato allo sviluppo di progetti di utilità sociale. Attraverso il settore Arci Sicilia-Servizio Civile, si adopera per l'inserimento dei giovani in servizio civile nell'ambito delle attività del sistema associativo e del terzo settore.
Si impegna per il riconoscimento dell'obiezione di coscienza come diritto soggettivo, così come sancito dalla risoluzione n.59 del 1989 dell'ONU e dalla risoluzione n.15 del 1989 del Parlamento Europeo.

Art. 15

L'Arci Sicilia opera nel campo della ricerca, dell'educazione e formazione permanente. Promuove e gestisce, in proprio o per conto di enti pubblici o privati, corsi di formazione professionale e percorsi rivolti alla formazione ed all'aggiornamento del personale scolastico di ogni ordine e grado, degli operatori socio-sanitari, di comunità, degli animatori socio-culturali.
Organizza corsi di formazione sia per la creazione di nuove professioni, sia per la specializzazione e l'aggiornamento della figure professionali già esistenti utili allo sviluppo dei temi, dei programmi e dei valori dell'associazione.

Art. 16
L'Arci Sicilia riconosce e promuove la piena e legittima affermazione dei diritti dei minori, facendo propria la convenzione O.N.U. del 1989 che li considera soggetti di cittadinanza attiva.

Art. 17
L'Arci Sicilia è impegnata a promuovere una diversa articolazione dei tempi di vita e lavoro. Promuove la fruizione consapevole del tempo di non lavoro e di non studio.

Art. 18
L'Arci Sicilia si attiva per:
- dare impulso al nuovo associarsi, al consolidamento e all'innovazione dell'associazionismo costituito;
- garantire la rappresentazione complessa a livello politico delle diverse soggettività e pratiche progettuali presenti a tutti i livelli dell'associazione attraverso la loro messa in rete e favorendone i processi di interazione.
- promuovere la cultura antiproibizionista.

La realizzazione dei suddetti scopi sociali, nei casi in cui si renderà opportuno o pregiudiziale per la corretta gestione di attività in convenzione o in accordo con terzi, terrà conto dei seguenti aspetti:

Cosa:

il servizio offerto o prestato sarà realizzato da operatori qualificati, costituito da una serie di interventi erogati secondo i piani di realizzazione, con lo scopo di:

- favorire ed incentivare l'autonomia della persona e la vita di relazione;
- tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero e mantenimento delle capacità funzionali e relazionali;
- favorire la responsabilizzazione del "gruppo dei pari" ponendosi come risorsa e supporto al gruppo stesso;
- favorire la responsabilizzazione della comunità anche attraverso il coinvolgimento nelle azioni di volontari e stakeholders.

Come:

la molteplicità e la complessità dei campi di azione definiti nello scopo sociale dell'Associazione non permette la semplificazione degli interventi attraverso i quali si realizzano le prestazioni erogate dall'Arci. L'associazione si impegna quindi a definire le apposite schede sinottiche che analizzino per macro-aree le attività e servizi sussidiari, consoni agli scopi sociali, atti al raggiungimento degli obiettivi propri di ogni intervento in cui l'Associazione sarà chiamata ad operare in convenzione o in accordo con terzi.

Tali schede saranno redatte dai dirigenti associativi responsabili della macro-area, della rete o del progetto, ovvero incaricati dall'Associazione a coordinare o realizzare le attività e servizi.

Lo schema generale dell'allegata scheda descrittiva costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi e contiene le seguenti voci:

- DENOMINAZIONE DELLA MACRO-AREA o DEL PROGETTO
- DENOMINAZIONE DELL'AZIONE o DEL SERVIZIO
- SINTESI DELL'INTERVENTO

- PRE-REQUISITI
- RESPONSABILE
- RISORSE
- MODALITA'
- INTERAZIONI CON ALTRI PROCESSI
- RECLAMI
- SEGNALAZIONI
- CONTROLLI
- SICUREZZA
- MONITORAGGIO
- QUALITA' MINIMA del SERVIZIO

Destinatari

Ai sensi del comma 1 dell'art.2 della Legge 383/2000 sulle associazioni di promozione sociale, le attività ed i servizi realizzati dall'Associazione sono aperti a tutti i soci o terzi, poiché l'Associazione è costituita *<<al fine di svolgere attività di utilità sociale a favore di associati o di terzi, senza finalità di lucro e nel pieno rispetto della libertà e dignità degli associati.>>*
I diritti di accesso e di partecipazione comuni a tutti gli associati vengono estesi, in accordo con i principi istitutivi dell'associazione e in armonia con la legislazione vigente, a tutte le persone di ambo i sessi che, interessati all'operato dell'Associazione, ne facciano richiesta, ovvero che appartengano a specifiche categorie individuate in fase di redazione dei progetti o in corso di realizzazione di servizi in convenzione.
In quest'ultimo caso l'ente commitente potrà indicare all'Associazione i criteri di selezione dei possibili fruitori e le modalità di accesso o partecipazione.

Tutela

L'associazione definisce nel proprio Statuto gli strumenti di tutela dei diritti dei propri associati. Tale strumento, identificato nel Collegio dei Garanti, è a disposizione anche sei fruitori diretti di servizi attuati dall'Associazione in regime di convenzione o accreditamento con enti pubblici.
Ferma restando la tutela per via giurisdizionale, detta categoria di destiantari potrà adire al giudizio del Colleggio dei garanti dell'Arci Sicilia tramite istanza scritta, indirizzata al suo Presidente presso la sede sociale dell'associazione.
Si potrà altresì attivare ricorsi nei confronti dei dirigenti o responsabili di progetto cui è affidata la gestione del servizio di cui trattasi, anche tramite istanza al Rappresentante Legale dell'associazione, che avrà cura di deferire agli organi sociali preposti i dirigenti associativi resisi responsabili dell'accaduto.

Recapiti e sedi dei comitati

Sedi di coordinamento e gestione in Sicilia (dati aggiornati al 31/08/05)

Comitato ARCI	Indirizzo	Recapiti telefonici	Orario	Rappresentanti Legali
Regionale	via Carlo Rao, 16 90133 – Palermo sicilia@arci.it	Tel. 091 6101000 Fax 091 6169778	Lunedì – Venerdì: 10.00 - 13.00 16.00 - 19.30	Alfio Foti
Agrigento	via Torino, 13 92024 – Canicattì (AG) agrigento@arci.it	Tel. 0922 831995 Fax 0922 831995	Lunedì – Venerdì: 09.30 - 13.00 15.30 - 17.30	Giuseppina Ancona
Caltanissetta	via F. De Roberto, 8 93100 – Caltanissetta caltanissetta@arci.it	Tel. 329 8089076 Fax 0933 822193	Lunedì – Venerdì: 09.30 - 13.00 15.30 - 17.30	Claudio Lombardo
Catania	via Landolina, 41 95131 – Catania catania@arci.it	Tel. 095 7152270 Fax 095 7152270	Lunedì – Venerdì: 10.00 - 13.00 16.00 - 19.30	Anna Bucca
Messina	via Policastrelli, 112 98057 – Milazzo (ME) messina@arci.it	Tel. 090 9229051 Fax 090 9229051	Lunedì – Venerdì: 16.00 - 19.30	Rosa Maiorana
Palermo	via Carlo Rao, 16 90133 – Palermo palermo@arci.it	Tel. 091 6101000 Fax 091 6169778	Lunedì – Venerdì: 10.00 - 13.00 16.00 - 19.30	Salvatore Lipari
Ragusa	via suor Rosa Roccuzzo, 11 97010 - Monterosso Almo (RG)	Tel. 0932 979270 Fax 0932 977603	Lunedì – Venerdì: 16.00 - 19.30	Giuseppe Lombardo
Siracusa	via F.sco Crispi, 88 96100 – Siracusa siracusa@arci.it	Tel. 0931 21674 Fax 0931 21674	Lunedì – Venerdì: 10.00 - 13.00 16.00 - 19.30	Pietro valenti

n.b.: *i comitati territoriali di Trapani ed Enna verranno integrati col prossimo iter congressuale*.

Dirigenti delegati per le Macro-aree e Reti associative **(delibera del C.R. del 13/12/2003)**

- AREA COMUNICAZIONE SALVATORE LIPARI (Presidente Arci Palermo)
- AREA CULTURA ALFIO FOTI (Presidente Arci Sicilia) – *INTERIM*
- AREA INTERNAZIONALI ANNA BUCCA (Presidente Arci Catania)
- AREA LEGALITA' FILIPPO MESSINA (Presidente consiglio regionale)
- AREA POLITICHE SOCIALI CLAUDIO LOMBARDO (Presidente Arci Caltanisseta)
- AREA SERVIZIO CIVILE CALOGERO PARISI (Direttore Arci Servizio Civile Sicilia)
- RADICAMENTO ASSOCIATIVO GIUSEPPINA ANCONA (Presidente Arci Agrigento)
  - RISORSE ECONOMICHE ROSALIA SCOGNAMILLO (Tesoriere Arci Sicilia)
  - FORMAZIONE GIUSEPPINA ANCONA (Arci Agrigento)
  - TESSERAMENTO MARCO MESSINA (Arci Catania)
  - STUDI E CONSULENZA MICHELE CARELLI (Arci Palermo)
- RETE CENTRI ASCOLTO ROSA MAIORANA (Presidente Arci Macondo – Milazzo)
- RETE CENTRI GIOVANILI MARCO MESSINA (Presidente Arci CPG - Giarre)
- RETE INFANZIA E MINORI LUCIANA CARFI' (Presidente Arci Le Nuvole – Gela)
  - FORMAZIONE CONCETTA SPERANZA (Arci Ragusa)
  - PROGETTAZIONE SANTA CODRARO (Arci Palermo)
  - PROMOZIONE PATRIZIA FORTEZZA (Arci Palermo)
- RETE MIGRANTI CARMEN CORDARO (Presidente Arci Thomas Sankarà - ME)
- RETE ROM SANTA CODRARO (Presidente Arci Lucignolo – PA)
- RETE SALUTE MENTALE SANDRO NEGLIA (Presidente Arci L'isola che c'è – PA)
- RETE SCAMBI INTERNAZIONALI SARO ROSSI (Presidente Arci Babilonia - Acireale)
- RETE TURISMO SOCIALE ROSSANA MESSINA (Responsabile Arciturismo Sicilia)

ALLEGATO **A** – modello di scheda descrittiva della prestazione / attività / servizio

(1)	Scheda n.	Rev.	Pagina 1 di 1
Servizio: **(2)**			

SINTESI dell'INTERVENTO	
PRE-REQUISITI	
RESPONSABILE	
RISORSE	
MODALITA'	
INTERAZIONI CON ALTRI PROCESSI	
RECLAMI	
SEGNALAZIONI	
CONTROLLI	
SICUREZZA	
MONITORAGGI	
QUALITA' MINIMA del SERVIZIO	

(1) DENOMINAZIONE DELLA MACRO-AREA o DEL PROGETTO
(2) DENOMINAZIONE DELL'AZIONE o DEL SERVIZIO