

Partner



**CARITAS DIOCESANA  
LECCE**



**COMUNE DI  
LECCE**



**PROVINCIA DI  
LECCE**



Promosso dalla Comunità Emmanuel



**Emporio della Solidarietà**

*la solidarietà spesa bene™*

**EMPORIO SOLIDALE DI LECCE**

**REGOLAMENTO DI ACCESSO**

## PREMESSE

L'aumento delle disuguaglianze sociali e della povertà, con il conseguente insorgere di inediti modelli di marginalità sociale ed economica, generano nuove condizioni di povertà che vedono coinvolte sempre più famiglie.

Infatti ai giorni nostri le condizioni di povertà non concernono solo i “disperati” che vivono in condizioni croniche di mancanza di risorse essenziali, ma famiglie con un lavoro e con una casa che non arrivano alla fine del mese (o meglio alla terza/quarta settimana del mese).

In America è stata coniata l'espressione “working poors” per identificare questa categoria di soggetti che, pur lavorando, gravitano intorno alla soglia di povertà e sono costantemente a rischio di precipitare nel baratro di situazioni irrimediabili.

L'impovertimento di larghi strati sociali è un dato di fatto, in continua crescita, complice una serie di fattori che comprendono l'impatto della crisi economica, la perdita di produttività, l'inflazione che erode i salari, soprattutto quelli dei percettori di reddito fisso, i tagli al Welfare.

Analizzando meglio tali situazioni, si riscontra spesso che non sempre ad un disagio sociale e di necessità economica della famiglia, corrisponda poi una situazione problematica sotto il profilo delle dinamiche familiari: in altre parole, anche se in condizioni di povertà o a rischio di povertà, il nucleo familiare può continuare a mantenersi coeso, senza dar luogo necessariamente a forme manifeste di sofferenza familiare. Ciò in parte è anche riconducibile alle reti sociali esterne alla famiglia, reti che però sono in genere più articolate e solide nelle classi alte, mentre nelle classi sociali più basse, esse si rivelano più rigide, ristrette e funzionalmente meno incidenti.

Ne deriva l'esigenza di mettere sempre più in campo azioni che possano rappresentare un valido strumento di lotta al disagio di tante famiglie, anche quelle considerate “normali” e di cui nessuno si fa carico, dando una risposta alle esigenze di tutela, promozione e miglioramento della qualità della vita del nucleo in difficoltà, valorizzandone le potenzialità e contrastando “l'anonymia dell'abitare” che, purtroppo, riguarda molte famiglie e diverse categorie di cittadini “fragili”.

Per rispondere a queste peculiari esigenze è nato l'Emporio Solidale di Lecce e che si vuole proporre soprattutto come “strumento” per evitare la cronicizzazione del disagio ed il superamento della “crisi”.

Esso infatti non nasce per fornire solo un aiuto materiale per chi non riesce a procurarsi i generi di prima necessità, ma soprattutto come un punto di riferimento per la famiglia in quanto lo stesso è parte integrante di una rete di servizi che possono accogliere le varie istanze e dare risposte congrue alle loro esigenze: sostegno psico-sociale, segretariato sociale, collegamento con i servizi formali ed informali del territorio, promuovendo la realizzazione di progetti e percorsi individuali di integrazione sociale e culturale.

Al riguardo è possibile individuare quattro principali aree di disagio familiare:

1. **problemi economici** (che comprendono i problemi economici in senso stretto, indebitamento con finanziarie e banche, i problemi relativi al lavoro ed all'abitazione, pagamento utenze, ecc.);
2. **problemi di salute** (malattie croniche, incidenti sul lavoro, difficoltà a curarsi, ecc.);
3. **problemi di accudimento** di bambini e/o di assistenza ad anziani, malati, invalidi;
4. **problemi affettivo-relazionali** (rapporti di coppia, rapporti genitori-figli, perdita del coniuge, separazioni, traumi da violenze subite, scomparsa di parenti, solitudine, ecc.).

Molte delle famiglie che si trovano in tali condizioni, spesso non esplicitano i loro bisogni e non si rivolgono ai servizi del proprio territorio. Infatti spesso alla povertà materiale si unisce anche

l'assenza di servizi di riferimento; una delle frasi ricorrenti è “non sappiamo con chi parlare”.

Per questo l'Emporio, attraverso il soddisfacimento di un bisogno primario, cerca di risalire alla condizione di disagio psico-socio-economico rimasta sino ad allora non solo inespressa ma anche inascoltata, promuovendo interventi preventivi prima che succeda l'irreparabile.

L'Emporio Solidale si propone di sostenere ed aiutare le famiglie senza cadere in un facile assistenzialismo e senza dimenticare che nelle famiglie di oggi si formeranno gli uomini di domani. Pertanto esso ha anche il delicato compito di sollecitazione culturale e politica, dando voce alle istanze ed ai bisogni di chi è costretto a vivere la propria sofferenza ed il proprio disagio in solitudine.

Tutto questo nella convinzione che l'accoglienza e la tutela delle famiglie siano un diritto fondamentale, indipendentemente dallo stato giuridico e dalla posizione amministrativa di ognuno.

Per questo l'Emporio punta ad un arricchimento e ad un'ulteriore qualificazione/innovazione del sistema collettivo di protezione sociale, adottando un'ottica di **sussidiarietà**, intendendo con ciò l'integrazione dei diversi soggetti, con ruoli distinti e non sovrapponibili, in un quadro di regole che esaltino il livello comunitario e potenziando le capacità dei singoli attori sociali.

## ART. 1 – Obiettivi

Gli obiettivi che persegue il progetto Emporio Solidale sono i seguenti:

- garantire la disponibilità, l'ascolto, l'accoglienza dei nuclei familiari e delle singole persone che si trovano in una situazione di disagio;
- dare una risposta concreta alle richieste del nucleo familiare e delle singole persone attraverso la possibilità di ritirare gratuitamente generi di prima necessità;
- offrire interventi diretti sulla famiglia per aiutarla ad affrontare e circoscrivere la situazione di crisi, individuando le cause che sono state all'origine del disagio ed aiutandola ad utilizzare le proprie potenzialità;
- collegare il nucleo familiare e le persone servite dall'Emporio con le strutture formali ed informali disponibili sul territorio;
- sensibilizzare gli operatori e l'opinione pubblica sul fenomeno dei nuclei familiari e delle persone in difficoltà;
- analizzare l'area del disagio riguardante i nuclei familiari al fine di contribuire alla formulazione di nuovi obiettivi di politica sociale in termini di prevenzione, contenimento e risoluzione del disagio, anche promuovendo la sperimentazione e l'implementazione di nuove metodologie d'intervento.

## ART. 2 – Soggetti fruitori

Possono usufruire dei servizi offerti dall'Emporio prevalentemente nuclei familiari, italiani e stranieri, con presenza di minori (e in particolari casi anche singole persone) residenti e/o domiciliati da almeno sei mesi, dalla data di presentazione della domanda di accesso ai servizi, in uno dei comuni ricadenti nel cosiddetto "Ambito Territoriale Sociale di Lecce" (Lecce, Arnesano, Cavallino, Lequile, Lizzanello, Monteroni, San Cesario, San Donato, San Pietro in Lama, Surbo) che versino in condizione di reale difficoltà e disagio familiare, lavorativo, economico e/o sociale.

I destinatari, quindi, sono coloro che si trovano in temporanea difficoltà e disagio e che non riescono a sopperire alle loro primarie necessità. A costoro l'Emporio intende offrire una possibilità concreta per superare la situazione di "crisi" e consentire, quindi, di aumentare il proprio livello di *empowerment*.

Per tali motivi gli interventi sono offerti per un periodo di tempo limitato e con l'obiettivo generale di rendere tali nuclei familiari maggiormente autonomi ed integrati.

## ART. 3 – Modalità di presentazione della domanda di accesso ai servizi

I soggetti che intendono richiedere i servizi offerti dall'Emporio Solidale, dovranno presentare una domanda redatta rispettando il formulario di cui all'allegato A, corredandola dei seguenti documenti:

- Attestazione ISEE con relativi allegati (la soglia massima di reddito complessivo verrà stabilita dal Comitato di Valutazione e potrà subire variazioni nel corso del tempo);
- Stato di famiglia autocertificato;
- Copia del documento di identità.

La domanda dovrà essere presentata presso i *Front Office*, abilitati e riconosciuti a tale scopo dal Comitato Strategico dell'Emporio Solidale.

La consegna di norma sarà manuale e solo in casi eccezionali e motivati potrà avvenire attraverso spedizione postale.

In caso di consegna manuale, gli addetti al ritiro della domanda verificano la completezza della documentazione allegata e rigettano quelle incomplete, invitando il richiedente ad integrare l'istanza con gli elementi mancanti.

Possono divenire *Front Office* preposti al ricevimento delle domande di accesso ai servizi dell'Emporio:

- I Centri di Ascolto della Comunità Emmanuel;
- I Centri di Ascolto della Caritas Diocesana di Lecce;
- Enti e/o uffici, preposti alla tutela ed assistenza dei cittadini, quali ad es. i C.A.F. (Centri di Assistenza Fiscale);
- I Segretariati Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce;
- Gli Uffici dei Servizi Sociali e Socio-sanitari dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce.

I *Front Office* abilitati al ricevimento delle domande potranno inoltre svolgere servizio informativo.

Il Comitato Strategico dell'Emporio Solidale potrà individuare altri enti, uffici e/o organismi da abilitare e riconoscere quali *Front Office* dell'Emporio.

Sarà cura dei responsabili dei *Front Office* far pervenire copia delle summenzionate domande, corredate della relativa documentazione, al Comitato di Valutazione che ha sede c/o la Comunità Emmanuel – S.P. Lecce-Novoli n.23 – Lecce.

L'elenco dei *Front Office*, riconosciuti e abilitati dal Comitato Strategico, completo con l'indicazione del/la responsabile, sarà trasmesso periodicamente al Comitato di Valutazione, costituendo parte integrante del presente regolamento.

#### ART. 4 – Valutazione preliminare delle domande

Le domande pervenute saranno sottoposte ad una valutazione preliminare, da parte dei responsabili dei *Front Office*, per accertare la completezza e la veridicità delle informazioni fornite e per un primo esame sull'ammissibilità del nucleo familiare ai servizi offerti dall'Emporio.

In caso di accertata falsità delle dichiarazioni e delle informazioni rese, l'istanza viene rigettata in via definitiva.

In caso di inammissibilità del nucleo familiare ai servizi offerti dall'Emporio, il richiedente viene informato dell'esito negativo della procedura. In tal caso sarà sua facoltà chiedere il riesame della propria istanza mediante comunicazione scritta indirizzata a: Comunità Emmanuel, Comitato di Valutazione dell'Emporio Solidale, Strada Provinciale Lecce-Novoli n° 23, 73100 Lecce.

#### ART. 5 - Colloqui di approfondimento

I soggetti e/o nuclei familiari le cui domande saranno state accolte, saranno convocati dai responsabili dei *Front Office* per un colloquio di approfondimento finalizzato a:

- instaurare una relazione “empatica” con i potenziali beneficiari;

- verificare se i richiedenti beneficiano già di altre forme di sostegno da parte di soggetti pubblici o privati, a cominciare dalla rete di partenariato dell'Emporio;
- verificare in che misura e a quali condizioni l'Emporio può rappresentare un beneficio reale per la situazione concreta;
- verificare se oltre ai servizi offerti dall'Emporio, è possibile ipotizzare ulteriori interventi a favore dei richiedenti da parte della rete di partenariato o di altri servizi presenti sul territorio;
- comunicare caratteristiche e limiti dei servizi offerti dall'Emporio.

Il colloquio di approfondimento darà origine ad apposito verbale, sottoscritto dal responsabile del Front Office, che verrà allegato all'istanza presentata a completamento della stessa per le valutazioni successive.

#### ART. 6 – Valutazione di secondo livello

Le istanze corredate del verbale del colloquio di approfondimento, saranno sottoposte ad una valutazione di secondo livello da parte del Comitato di Valutazione, finalizzato alla definizione di una o più graduatorie dei soggetti/nuclei familiari ammessi a fruire dei servizi offerti dall'Emporio Solidale.

La valutazione di secondo livello mirerà a determinare in maniera precisa la rilevanza dei seguenti elementi:

- Temporaneità della situazione di disagio;
- Disponibilità di un alloggio;
- Costituzione del nucleo familiare (numero di componenti, presenza di minori, disabili, non autosufficienti, ecc.);
- Fonti di reddito del nucleo familiare;
- Spese ordinarie e straordinarie del nucleo familiare;
- Eventi critici che possono avere determinato lo stato di bisogno;
- Problemi di salute (malattie croniche, difficoltà a curarsi, incidenti sul lavoro etc.);
- Problemi di accudimento di bambini e di assistenza ad anziani, malati e invalidi;
- Problemi affettivo relazionali (rapporti di coppia, rapporti genitori-figli, perdita del coniuge, separazioni, traumi da violenza subite, scomparsa dei parenti, solitudine etc..)
- Possibilità di attivare interventi a breve-medio-lungo termine per la risoluzione o il parziale soddisfacimento del bisogno rilevato;

Il Comitato di Valutazione potrà assegnare ad ogni elemento rilevato, come sopra descritto, un punteggio predeterminato (ad es. da 1 a 10) ed una media ponderale complessiva.

Il Comitato potrà avvalersi, per una più approfondita e completa valutazione dei dati forniti attraverso l'ISEE, di particolari strumenti di rielaborazione, quali ad es. quelli definiti dalla cosiddetta metodologie del “Quoziente di Parma”.

## ART. 7 – Valutazione finale e ammissione ai servizi offerti dall'Emporio

Il processo di valutazione di cui agli articoli precedenti, si concluderà con la redazione di una graduatoria che sarà approvata dal Comitato di Valutazione e trasmessa al soggetto gestore dell'Emporio Solidale e, per conoscenza, ai Componenti del Comitato Strategico, ai responsabili dei soggetti partners del progetto e ai responsabili dei *Front Office*.

Il Comitato di Valutazione, nella decisione finale potrà:

- 1) immettere immediatamente il richiedente fra coloro che beneficiano dei servizi offerti dall'Emporio;
- 2) accogliere l'istanza, ma rinviare ad una fase successiva l'immissione del richiedente ai servizi offerti dall'Emporio;
- 3) rigettare l'istanza in quanto i servizi offerti dall'Emporio non risponderebbero ai bisogni specifici del richiedente.

Il Comitato di Valutazione potrà autorizzare il soggetto gestore dell'Emporio Solidale a stipulare apposite convenzioni con i partner del progetto e con altri attori sociali ed istituzionali presenti nel territorio, al fine di valorizzare l'uso e la circolazione delle informazioni ed esperienze acquisite e snellire e semplificare il processo di valutazione sopradescritto.

Nell'assumere le proprie determinazioni, il Comitato di Valutazione terrà conto oltre che del processo di valutazione di cui si è detto negli articoli precedenti, anche dei seguenti ulteriori elementi:

- 1) Numero di soggetti già serviti dall'Emporio;
- 2) Disponibilità di merci e prodotti presso i magazzini di rifornimento dell'Emporio;
- 3) Disponibilità di altri servizi ed interventi a cui indirizzare eventualmente i richiedenti.

I giudizi del Comitato di Valutazione sono insindacabili ed inappellabili.

## ART. 8 – Rilascio della CARD

Il Comitato di Valutazione trasmetterà ai diversi *Front Office* riconosciuti e abilitati l'elenco delle persone in possesso dei requisiti validi per l'accesso ai servizi previsti dall'Emporio.

I *Front Office* rilasceranno a tali persone una apposita *Card*, simile ad una carta di credito a scalare, che consentirà loro di accedere all'Emporio per il ritiro dei generi di prima necessità ivi presenti in base alla tipologia di prodotti disponibili ed in quantità correlate alle esigenze del nucleo familiare.

La *Card* darà diritto ad un determinato credito di spesa corrispondente ad un altrettanto determinato punteggio e sarà valida per tre mesi, rinnovabili al massimo per altri tre mesi.

Il Comitato di Valutazione potrà, in via eccezionale e particolare, concedere ulteriori proroghe temporale del periodo di validità della *Card*.

## ART. 9 – Servizi correlati a quelli offerti dall'Emporio

I dati e le informazioni raccolte nel corso del processo di valutazione potranno essere utilizzati per ricerche ed analisi economiche, sociali, statistiche, ecc. al fine di approfondire la conoscenza delle dinamiche in atto sul territorio in materia di povertà e disagio psico-sociale, previo il rigoroso rispetto della normativa vigente in materia di tutela e rispetto della privacy (D. Lgs n.196/2006).

La *Card* rilasciata per consentire l'accesso all'Emporio, potrà essere utilizzata dalla rete dei partners dell'Emporio stesso come strumento di proposta di ulteriori iniziative di solidarietà, culturali, in ambito socio-sanitario, assistenziale e promozionale, ovvero come strumento di monitoraggio per verificare l'evoluzione nel tempo delle condizioni del soggetto/nucleo familiare.

Contestualmente ai servizi offerti dall'Emporio, si cercherà di attivare il collegamento con la rete dei servizi territoriali. Nel caso in cui la persona risultasse non collaborativa rispetto ad un percorso di autonomia proposto, si potrà determinare la sospensione o la revoca della card rilasciata per l'accesso all'Emporio.

**FRONT OFFICE ABILITATI A RICEVERE LE DOMANDE DI ACCESSO ALL'EMPORIO SOLIDALE**

C.A.F. Conf-Lavoratori, Via Pennetera, 18 (zona Pranzo), 73100 Lecce, tel. 0832/372312 fax 0832/372312 email: [patronatoinformafamiglia.lecce@gmail.com](mailto:patronatoinformafamiglia.lecce@gmail.com) (aperto dal lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,30)