



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
**INCLUSIONE**

**M**



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento per le politiche della famiglia

## PROGETTO

SUPPORTO PER LO SVILUPPO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA E IL  
COORDINAMENTO DI INTERVENTI IN MATERIA DI SERVIZI DI  
PROTEZIONE E INCLUSIONE SOCIALE PER NUCLEI FAMILIARI  
MULTIPROBLEMATICI E/O PERSONE PARTICOLARMENTE  
SVANTAGGIATE

## AZIONE 9.1.2

LINEA DI INTERVENTO 1  
"SVILUPPO E CONSOLIDAMENTO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA"

## DOSSIER

# Regione PUGLIA

Ottobre 2020

Studiare  
Sviluppo

EU Mandated Body



Progetto "SUPPORTO PER LO SVILUPPO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA E IL COORDINAMENTO DI INTERVENTI IN MATERIA DI SERVIZI DI PROTEZIONE E INCLUSIONE SOCIALE PER NUCLEI FAMILIARI MULTIPROBLEMATICI E/O PERSONE PARTICOLARMENTE SVANTAGGIATE", finanziato nell'ambito del PON INCLUSIONE con il contributo del Fondo Sociale Europeo 2014-2020



Dipartimento per le politiche  
della famiglia

Presidenza del Consiglio dei Ministri



Supporto per lo sviluppo dei Centri della Famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione ed inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate  
Finanziato nell'ambito del PON INCLUSIONE con il contributo del Fondo Sociale Europeo 2014-2020



**Dipartimento per le politiche della famiglia**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

## INDICE

<b>A. PRESENTAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>B. IL CONTESTO REGIONALE .....</b>	<b>6</b>
B.1 CENNI SULLE DINAMICHE DELLA POPOLAZIONE REGIONALE E SULLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLE FAMIGLIE IN PUGLIA .....	7
B.2 IL QUADRO NORMATIVO REGIONALE E GLI STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE.....	8
<b>C. LE CARATTERISTICHE DEI CENTRI ATTIVI .....</b>	<b>10</b>
C.1 GLI ASPETTI GESTIONALI .....	13
C.2 GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI .....	13
C.3 I BISOGNI DELL'UTENZA.....	14
C.4 I SERVIZI .....	14
C.5 L'UTENZA .....	16
C.6 LE FONTI DI FINANZIAMENTO .....	16
C.7 GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE .....	17
C.8 GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO .....	17

## A. PRESENTAZIONE

Il Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito DIPOFAM) è beneficiario, nell'ambito del PON Inclusion 2014/2020, del progetto "Supporto per lo sviluppo dei Centri per la famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione e inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate".

L'obiettivo strategico di tale intervento è, in primo luogo, quello di fornire supporto tecnico-specialistico alle Amministrazioni regionali, in ottica di azione di sistema, per la promozione e la realizzazione di interventi diretti a definire servizi efficaci e di qualità a supporto delle famiglie, con specifica attenzione ai nuclei multiproblematici.

In attuazione del citato progetto, a partire dall'annualità 2019, è stata realizzata una dettagliata mappatura territoriale delle politiche e dei servizi dedicati alle famiglie - con un focus sui Centri per la famiglia - che è stata oggetto di un capillare intervento di monitoraggio, aggiornamento ed integrazione nel corso del 2020.

Come prima azione ricognitiva, infatti, si è realizzata una ricerca *desk* finalizzata a raccogliere i dati salienti di natura quantitativa e, successivamente, si è proceduto ad approfondire le diverse realtà locali tramite l'adozione di altri strumenti, propri della ricerca *field*, volti ad assumere informazioni anche di carattere qualitativo. In particolare, è stato somministrato a tutte le Regioni e le Province autonome un primo questionario strutturato di rilevazione, è stato effettuato un *monitoraggio in itinere* tramite la somministrazione di una seconda batteria di domande rivolte ai medesimi soggetti istituzionali, e si sono svolti diversi incontri bilaterali tra i rappresentanti del DIPOFAM ed i referenti delle Amministrazioni regionali responsabili della programmazione delle politiche e dei servizi dedicati alle famiglie.

In esito a questa intensa attività integrata di rilevazione quali/quantitativa, sono stati elaborati numerosi output di progetto (documenti, report e approfondimenti tematici) tra i quali i Dossier regionali che forniscono, per ciascuna realtà territoriale, una disamina della situazione dei Centri per la famiglia sotto molteplici aspetti, sia di carattere programmatico e gestionale, sia di carattere più operativo.

Attraverso l'attività di analisi preliminare alla redazione dei Dossier sono, pertanto, emersi i principali punti di forza ed i possibili margini di miglioramento nella gestione ed organizzazione dei Centri per la famiglia. Ciò al fine di promuovere il ruolo strategico degli stessi e di rafforzare le reti di collaborazione e di integrazione con gli altri servizi forniti dal territorio a supporto delle famiglie, nonché di produrre effetti positivi di diffusione e di replicazione di buone prassi tra le diverse realtà locali.

La fotografia resa dai Dossier ha un carattere dinamico, in quanto sia il contesto socio - economico dei territori, sia il conseguente fabbisogno espresso dall'utenza dei Centri per la famiglia, sono soggetti a continuo mutamento.

Conseguentemente, i Dossier saranno oggetto di periodica revisione semestrale al fine di fornire un quadro aggiornato dello stato dell'arte dei Centri e dei servizi per la famiglia attivi in tutto l'ambito nazionale.

Al riguardo, si evidenzia che, in occasione della prossima revisione dei Dossier, verranno aggiornati i dati di contesto regionale, saranno segnalate eventuali variazioni nel numero dei Centri per la famiglia attivi presso le diverse Regioni e Province autonome e saranno raccolte le principali iniziative adottate dai Centri nel corso della difficile contingenza dovuta all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Infine, un sentito ringraziamento si rivolge alle referenti ed ai referenti delle Amministrazioni regionali attivamente coinvolti nella migliore attuazione del progetto "Supporto per lo sviluppo dei Centri per la famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione e inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate" ed, in particolare, nello sforzo di costruire – con il coordinamento del DIPOFAM - un modello nazionale condiviso di Centro per la famiglia che, nel rispetto delle peculiarità di ogni territorio, sappia rispondere efficacemente alle istanze sempre più complesse delle famiglie e dei componenti di questo nucleo pulsante in continuo divenire.



## B. IL CONTESTO REGIONALE



# PUGLIA



## DATI CONTESTO REGIONALE



Popolazione residente  
al 01.01.2019:

**4.029.053** abitanti



Cittadini stranieri residenti  
al 01.01.2019:

**138.811** abitanti



Variatione assoluta popolazione  
dal 2009 al 2018:

**-54.982** unità



Saldo naturale  
(valore assoluto al 31.12.2018):

**-9.909** unità



Indice di natalità (numero annuo nascite  
per 1.000 ab. al 31.12.2018):

**7,2**



Indice di vecchiaia  
(valore percentuale al 31.12.2018):

**162,5**



Età media (anni)  
al 31.12.2018:

**43,9**



Numero di famiglie residenti  
al 31.12.2018:

**1.609.952** nuclei



Dimensione media della struttura  
della famiglia al 31.12.2018:

**2,49**



Famiglie con 5 o più componenti al  
31.12.2018 (valori in migliaia):

**93**



Nuclei monogenitoriali per sesso al  
31.12.2018 (valori in migliaia):

**26** Maschi - **136** Femmine - **162** Totale



Famiglie che vivono al di sotto della  
soglia di povertà al 31.12.2018  
(% di famiglie in povertà relativa):

**20**



Minori a rischio povertà o esclusione  
sociale al 31.12.2018 (numero):

**277.938**



## B.1 CENNI SULLE DINAMICHE DELLA POPOLAZIONE REGIONALE E SULLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLE FAMIGLIE IN PUGLIA

Come evidenziato dai dati Istat, la popolazione residente nella Regione Puglia al 1 gennaio 2019 è di 4.029.053 abitanti. Dall'analisi dell'andamento demografico della popolazione residente nel corso degli ultimi dieci anni sono emersi alcuni dati principali che hanno, certamente, inciso anche sulla programmazione delle politiche sociali regionali.

Dal 2009 al 2018, infatti, in Puglia si registrano i seguenti fenomeni<sup>1</sup>:

- Si assiste alla variazione negativa della popolazione residente (variazione assoluta pari a - 54.982 persone); all'incremento del numero di famiglie (variazione assoluta pari a +79.271 nuclei); nonché alla variazione negativa della dimensione media della struttura della famiglia (da 2,69 componenti per famiglie nel 2009 a 2,49 componenti nel 2018).
- Il numero delle famiglie residenti in Puglia al 31 dicembre 2018 è di 1.609.952 sul totale della popolazione residente.
- Con riferimento al bilancio demografico, il movimento naturale della popolazione, ovvero il saldo naturale (dato dalla differenza tra le nascite ed i decessi), è negativo, passando da +4.104 (valore assoluto) nel 2009 al -9.909 (valore assoluto) nel 2018. L'indice di natalità diminuisce dal 9,4 (numero annuo nascite per 1.000 abitanti) nel 2009 al 7,2 (numero annuo nascite per 1.000 abitanti) nel 2018;
- Rispetto all'invecchiamento della popolazione, l'indice di vecchiaia cresce, passando da 119,5 nel 2009 a 162,5 nel 2018. L'età media passa da 40,6 a 43,9 anni.
- Sotto l'aspetto economico, il Report dell'Istat sulla povertà in Italia del 2018 ha evidenziato che in Puglia si è registrato uno dei tassi di povertà/esclusione sociale più elevato d'Italia. Negli ultimi anni si è, infatti, assistito in questa regione ad un significativo incremento del lavoro precario ed irregolare che ha, di fatto, allargato la sfera della nuova povertà anche alle famiglie in cui uno dei due componenti adulti ha un'occupazione.

<sup>1</sup> Fonte: dati Istat riferiti al 31 dicembre di ciascun anno <http://dati.istat.it/Index.aspx?QueryId=18974>



## B.2 IL QUADRO NORMATIVO REGIONALE E GLI STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE

Lo Statuto della Regione Puglia, approvato con L.R. 12/05/2004 n° 7 (modificato a più riprese, da ultimo dalla L.R. 20/10/2014 n° 44), sancisce l'impegno a tutelare *“l'infanzia e i diritti dei minori, degli anziani e della famiglia, con adeguate misure di sostegno alle giovani coppie e ai nuclei familiari socialmente svantaggiati”* (art. 5). Il testo statutario, quindi, si riferisce alla famiglia limitandosi a riconoscerne *“i diritti”*.

Una nozione più esaustiva della famiglia e del ruolo che, secondo il governo regionale, essa assume la si trova, di contro, nella legge quadro sulla famiglia, la L.R. 02/04/2004 n° 5, contestuale all'emanazione del nuovo testo statutario. La predetta legge, nel definire le finalità che la Regione persegue nell'ambito delle politiche sociali, e più specificatamente familiari, afferma che la medesima «riconosce e garantisce i diritti della famiglia quale formazione sociale di primario interesse pubblico secondo i principi dettati dagli articoli 29, 30 e 31 della Costituzione della Repubblica e pone ogni persona umana al centro della sua azione legislativa, politica e amministrativa, in attuazione del principio democratico di cui agli articoli 1 e 2 della Costituzione». Inoltre, «affermando la basilarità della famiglia nel processo di costruzione sociale», la Regione «ne riconosce il ruolo di soggetto sociale primario, con funzioni specifiche fondamentali, fondato su legami socialmente assunti di convivenza, solidarietà, mutuo aiuto, solidarietà tra le generazioni, responsabilità nella cura delle persone che la compongono e nell'educazione dei minori». Al fine di attuare tali principi, «gli interventi regionali di programmazione socio-assistenziale, sanitaria, culturale e territoriale saranno orientati alla famiglia come ambito di intervento unitario in coerenza con quanto disposto all'articolo 2, comma 1, della L.R. 25/08/2003 n° 17 (Sistema integrato d'interventi e servizi sociali in Puglia)» (Art. 1). Visione della famiglia, quella sopra citata, che si pone quale punto di arrivo di un processo di riforma avviato dalla Regione in seguito alla L. 328/2000 che sancisce la centralità della stessa nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Tale processo si è concluso con l'emanazione della L.R. 10/07/2006 n° 19 (successivamente modificata con L.R. 09/03/2009 n°1) che ha introdotto il nuovo *“Sistema integrato per la dignità e il benessere*



delle donne e degli uomini in Puglia” (ed ha anche abrogato parzialmente le disposizioni della legge quadro sulla famiglia, preservandone i principi e le finalità). L'obiettivo primario di questo processo regionale di riforma è quello di rafforzare il ruolo della famiglia intesa non più come destinataria di interventi assistenziali, ma come risorsa della realtà sociale e protagonista dei processi decisionali. Lo strumento di attuazione è il Piano di Azione “Famiglie al Futuro”, un programma di interventi basato sul sostegno alla genitorialità e sulla promozione degli strumenti di conciliazione della vita professionale e delle responsabilità familiari, nonché sullo sviluppo della rete dei servizi sociali sul territorio, con specifico riferimento ai servizi per la prima infanzia, per la non autosufficienza e per il contrasto alla povertà.

Il predetto sistema mira a prevenire, eliminare o ridurre gli ostacoli alla piena inclusione sociale derivanti da condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, da inadeguatezza del reddito, da difficoltà sociali e da condizioni di non autonomia (art. 1); il sistema mira, inoltre, a favorire e sostenere la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

A tal fine sono previsti interventi di sostegno sociale, sia di natura economica (assegno di cura, contributi per l'alloggio, servizi del pronto intervento sociale, agevolazioni fiscali e tributarie in favore delle famiglie numerose), sia di natura assistenziale (servizi di socializzazione e cura per le persone in condizione di povertà, servizi complementari all'assistenza domiciliare di persone fragili di cui il nucleo familiare si fa carico, centri di accoglienza, strutture per minori, strutture per disabili, strutture per anziani, servizi socio-assistenziali, tra cui il Centro di ascolto per le famiglie e i servizi di sostegno alla famiglia e alla genitorialità). Il titolo II della citata legge regionale 19/2006, infine, è dedicato alla promozione e sostegno dell'associazionismo familiare in virtù della funzione sociale della famiglia e valorizzazione delle sue risorse.

Tra i servizi socio assistenziali presenti nel sistema integrato dei servizi sociali della Regione Puglia, è stato previsto ai sensi dell'Art. 46 L.R. 10/07/2006 n° 19 il “Centro di ascolto per le famiglie e i servizi di sostegno alla famiglia e alla genitorialità”.

Inoltre, in attuazione del Piano di Azione per le famiglie, denominato “Famiglie al Futuro”, è stata approvata la Rete provinciale dei “Centri Risorse per la famiglia”, ovvero sia punti di informazione, sostegno ed aiuto per e tra le famiglie, al fine di affrontare i problemi della vita familiare, le difficoltà

di conciliare tempi di vita familiare e di lavoro, sostenere coppie giovani, famiglie numerose, genitori in difficoltà.

Si ritiene interessante evidenziare anche la presenza sul territorio regionale, nell'ambito della progettazione dei Piani di Zona, di strutture sperimentali, definite "Centri Diurni" attivati in sede di co-progettazione partecipata tra Dipartimenti di Salute Mentale (DSM) ed Ambiti Sociali (D.G.R. D.G.R. n° 1293/2019).

Il Centro Diurno, in virtù dei prevalenti obiettivi di carattere sociale, è ad accesso libero e volontario ed ha la funzione di accogliere e favorire l'inclusione sociale delle persone con disagio psichico, (prevalentemente di pazienti in carico al DSM, stabilizzati clinicamente) e famigliari che necessitano di informazione e sostegno. Promuove laboratori a partecipazione libera, interventi di supporto alle famiglie che versano in condizioni particolarmente critiche, incontri di tipo informativo rivolti ad utenti, gruppi famigliari, associazioni, cittadini e volontari. Punti di forza evidenziati nella deliberazione a supporto della decisione: una presenza delle famiglie che si sentono "meno sole" e sostenute sia da esperti che da famiglie con problematiche analoghe.

**Ad integrazione di quanto fino adesso esposto, si segnala che nel corso del 2020 si è concluso il lungo percorso partecipato, avviato dalla Regione Puglia nel 2018, che ha condotto all'adozione del "Piano regionale delle politiche familiari 2020-2022".** Gli approfondimenti relativi a tale Piano saranno oggetto della prossima revisione del presente Dossier.

## C. LE CARATTERISTICHE DEI CENTRI ATTIVI

Nella Regione Puglia sono attivi 39 Centri Servizi per le Famiglie. I Centri Servizi per Famiglie (successivamente CSF), ai sensi dell'art.93 del Regolamento regionale 4/2007 e s.m.i., operano sul territorio cittadino a favore delle famiglie anche attraverso interventi di mediazione familiare e dei conflitti.

I CSF rappresentano dei punti di elaborazione territoriale di informazione, sostegno e aiuto per affrontare i problemi della vita familiare e di conciliazione tra i tempi di lavoro e di cura e per

sostenere i diversi nuclei quali: le coppie giovani, le famiglie monoparentali, le famiglie numerose, i genitori temporaneamente in difficoltà, le famiglie immigrate.

I CSF rappresentano, infatti, un punto di ascolto e di primo intervento sulle tematiche relative all'adolescenza, alla genitorialità o alle relazioni familiari. La finalità di tali servizi non è solo quella di essere sostegno per le famiglie in difficoltà, ma anche di proporsi come "attivatori" delle risorse che ciascuna famiglia porta in sé.

In tale ottica, i CSF perseguono come finalità principale la realizzazione di interventi indirizzati alla valorizzazione della persona, intesa come minore, ragazzo, adulto e/o famiglia.

Tali servizi, pertanto, sono aperti alla partecipazione dei singoli, coppie, famiglie, cittadini italiani e stranieri, minori, adulti e portatori di handicap lieve.

I CSF si rivolgono sia a fasce di utenza in carico ai Servizi Sociali Territoriali, sia a nuovi utenti che non accedono direttamente ai servizi sociali ma che, entrando in contatto con i servizi educativi del territorio, accedono spontaneamente o attraverso altri servizi sanitari o scolastici.

I CSF operano in stretto raccordo e collegamento con gli altri servizi del territorio per soddisfare al meglio il fabbisogno diversificato dell'utenza.

I Centri Servizi per le Famiglie sono dislocati in Puglia secondo i criteri dell'Ambito Territoriale. Il Piano Regionale, infatti, tra le azioni volte alla promozione ed al sostegno della prima infanzia, dei minori e delle famiglie, prevede l'attivazione di almeno un Centro di ascolto per le famiglie presso ciascuno dei 45 Ambiti Territoriali.

Nella zona di Conversano e di Gioia del Colle i CSF sono attivi dal 2007 e offrono anche servizi di assistenza educativa domiciliare (ADE), servizi di mediazione familiare e promozione dell'affido familiare. Presso Gioia del Colle, inoltre, sono presenti dei Centri polivalenti per minori ed un servizio dedicato alle famiglie migranti. Ulteriori servizi ruotano attorno a questi CSF ma, al momento della presente rilevazione, il loro funzionamento non è messo a sistema tramite la formalizzazione di un accordo.

Oltre ai CSF, in virtù del Regolamento Regionale n. 4 del 18 gennaio 2007, in Puglia sono presenti anche altre strutture che erogano servizi - di natura diversa dai Centri - dedicati ai minori ed alle famiglie:

**Strutture per minori**<sup>2</sup>. Questo tipo di strutture sono destinate all'accoglienza dei minori sottoposti a provvedimenti giudiziari, anche di natura penale. Presso tali strutture sono erogati servizi che hanno come obiettivo principale la promozione del benessere dei bambini maltrattati.

**Comunità familiare**<sup>3</sup>. Si tratta di una struttura educativa residenziale, caratterizzata da bassa intensità assistenziale, destinata alla convivenza stabile di un piccolo gruppo di minori con due o più adulti che assumono le funzioni genitoriali. È rivolta a minori in età evolutiva per i quali non è praticabile l'affido. La comunità familiare è una struttura avente caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello relazionale familiare, a carattere non professionale. La comunità familiare assicura accoglienza e cura dei minori, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità ed organizzazione della vita alla stregua di quanto avviene nel normale clima familiare, coinvolgimento dei minori in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a forte valenza educativa, stesura di progetti educativi individualizzati, gestione delle emergenze, socializzazione e animazione. La struttura assicura il servizio per tutto l'arco della giornata, ivi comprese le ore notturne.

**Centro aperto polivalente per minori**<sup>4</sup>. Il centro aperto polivalente è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di minori e di giovani del territorio ed opera in raccordo con i servizi sociali d'Ambito e con le istituzioni scolastiche, attraverso la progettazione e realizzazione di interventi di socializzazione ed educativo-ricreativi, miranti a promuovere il benessere della comunità e contrastare fenomeni di marginalità e disagio minorile. La struttura si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento, l'orientamento.

<sup>2</sup> Art 45 REGOLAMENTO REGIONALE 18 gennaio 2007, n. 4

<sup>3</sup> Art 47 REGOLAMENTO REGIONALE 18 gennaio 2007, n. 4

<sup>4</sup> Art 104 REGOLAMENTO REGIONALE 18 gennaio 2007, n. 4

## C.1 GLI ASPETTI GESTIONALI

In Puglia la natura della gestione dei CSF è mista, infatti la titolarità dei Centri è pubblica, ma la gestione è privata ed è affidata al Terzo Settore, in genere tramite Cooperative.

## C.2 GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

L'organizzazione e i servizi offerti dai CSF è uniforme su tutto il territorio regionale ai sensi degli Artt. 93 e 104 del R.R n. 4 del 18 gennaio 2007 in quanto è previsto un disciplinare che ne regola il funzionamento, l'organizzazione e le modalità di accesso.

Tuttavia, alcune differenze si rilevano per ragioni di diversa natura. Ad esempio, il personale del Centro può variare in ragione del numero di risorse umane che ciascun Ambito Territoriale alloca presso il Servizio.

Generalmente, all'interno dei CSF è comunque garantita la presenza delle seguenti figure professionali: assistente sociale, educatore, mediatore familiare e psicologo. Inoltre, è previsto il coinvolgimento di altre figure professionali per l'erogazione di servizi specifici o consulenze.

Ciascun Centro, tenendo conto delle specificità territoriali nel quale è inserito, è dotato di strumenti specifici educativi e professionali che, attraverso azioni di accoglienza e comprensione dei bisogni della famiglia, realizzano un modello di servizio di sostegno alla famiglia, finalizzato alla tutela del minore.

I Centri svolgono un'attività prevalentemente diurna a carattere educativo e aggregativo aperta a bambini e ragazzi, in situazione di disagio familiare o che abbiano difficoltà a seguire i loro percorsi formativi o siano a rischio di dispersione scolastica, attraverso una progettazione personalizzata. I CSF si rivolgono anche a minori a rischio segnalati dall'Autorità Giudiziaria.

I CSF effettuano un'apertura in media di 30 ore settimanali distribuite in almeno 5 giorni a settimana. Inoltre, è prevista un'apertura straordinaria di almeno una domenica al mese per almeno 4 ore al giorno, al fine di rendere possibile la partecipazione dei cittadini impegnati in attività

lavorative. Per i CSF è previsto un periodo di chiusura di due settimane nel periodo estivo e di una settimana nel periodo natalizio e pasquale.

L'accesso ai CSF da parte dell'utenza può avvenire secondo tre modalità, alla quale corrisponde una modulistica specifica distinta in base ai beneficiari (minori e adulti):

- Accesso libero rivolgendosi direttamente al Centro, telefonicamente o tramite richiesta mail;
- Accesso su segnalazione dei Servizi Sociali;
- Accesso su segnalazione di altri servizi (Tribunale per i Minorenni, ASL, Servizi Socio-Educativi).

### C.3 I BISOGNI DELL'UTENZA

I principali bisogni dell'utenza intercettati dai CSF possono essere riassunti nelle seguenti tipologie:

- informativi e di orientamento sui servizi erogati;
- sostegno alla coppia ed alla neogenitorialità;
- mediazione familiare;
- tutela dell'infanzia;
- supporto alla genitorialità in fase di divorzio o separazione.

In alcuni territori sono stati segnalati dei bisogni ulteriori, quali:

- sostegno ai nuclei familiari in presenza di "fallimenti adottivi";
- consulenze specialistiche in ambito legale e/o sanitario;
- transizione all'età adulta per giovani adolescenti;
- solidarietà generazionale.

### C.4 I SERVIZI

I servizi erogati dai CSF in Puglia possono distinguersi in due macro aree di riferimento: area famiglia ed area minori.

L'area Famiglia comprende tutte quelle azioni rivolte all'intero nucleo familiare, quali:

- Interventi di sostegno, accompagnamento e orientamento per genitori e adulti;



- Sportelli di orientamento;
- Consulenze sociali, psicologiche, pedagogiche ed educative;
- Percorsi formativi genitorialità e maternità;
- Sportello disabilità e orientamento per genitori e adulti;
- Scuola genitori;
- Accompagnamento alla maternità e sportello mamma;
- Gruppi di mutuo aiuto;
- Counseling di coppia;
- Mediazione familiare e spazio neutro;
- Spazi intergenerazionali;
- Spazi di socializzazione adulti;
- Spazio anziani (60-80 anni) ;
- Percorsi di reinserimento sociale per genitori e adulti segnalati dal Ministero della Giustizia;
- Sportello di ascolto familiare;
- Attività di orientamento scolastico e/o professionale;
- Percorsi di mediazione e servizi di “spazio neutro” per la gestione del conflitto genitoriale (previa richiesta del Servizio Socio-educativo, del Consultorio Familiare o del Tribunale per i Minorenni) ;
- Attività realizzate in autogestione dagli stessi cittadini destinatari del servizio in favore della comunità.

L'area minori comprende tutte le azioni rivolte nello specifico alla fascia adolescenti e preadolescenti:

- Orientamento e sostegno didattico;
- Percorsi di prevenzione e sensibilizzazione;
- Sportelli di ascolto scuola;
- Sportelli adolescenza;
- Gruppi di parola;





- Spazi di aggregazione, feste ed eventi;
- Percorsi di educazione alla legalità;
- Attività ludico-ricreative;
- Attività sportive;
- Attività socio-culturali;
- Integrazione di minoranze linguistiche;
- Attività di accompagnamento educativo;
- Accompagnamento ad eventi organizzati sul territorio;
- Attivazione di progetti in collaborazione con il Ministero della Giustizia per il sostegno e il recupero del minore entrato nel circuito penale.

## C.5 L'UTENZA

I principali fruitori dei CSF sono i nuclei familiari, gli adulti, i minori e gli adolescenti, provenienti anche tramite segnalazione dei Servizi socio-educativi, delle Istituzioni scolastiche, dell'Azienda Sanitaria Locale o dei vari enti presenti sul territorio che erogano attività miranti a promuovere il benessere dei bambini e delle loro famiglie. Inoltre è presente un numero consistente di famiglie straniere che usufruiscono dei servizi offerti dai CSF.

## C.6 LE FONTI DI FINANZIAMENTO

Per diversi anni le fonti di finanziamento principali dei CSF sono stati il Piano sociale di Zona, nonché i fondi ex legge 285/2000 per le città riservatarie. Alcuni Ambiti Territoriali hanno, inoltre, hanno usufruito delle risorse dell'Avviso 3/2016 a valere del PON Inclusione 2014-2020, nonché del Fondo Nazionale per la lotta alla povertà per finanziare quota parte dei CSF.

Inoltre, i Centri attivi presso la città di Bari beneficiano di finanziamenti provenienti dal Fondo nazionale delle politiche sociali e dal Fondo per le politiche della famiglia.



## C.7 GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Diversi sono gli strumenti di comunicazione adottati dai CSF per promuovere la partecipazione delle famiglie alle attività dei Centri. L'utilizzo del materiale informativo cartaceo (brochure e volantini) si integra con l'uso dei canali informatici - quali il sito web e le newsletter - e dei social network al fine di raggiungere la più ampia platea di potenziali utenti. Inoltre, per favorirne l'accesso e garantire una piena fruizione alle famiglie - anche con bambini piccoli - tali Centri sono collocati in prossimità di zone servite dal trasporto pubblico e di asili nido.

## C.8 GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO

La Regione Puglia svolge una puntuale azione di monitoraggio sugli interventi dei CSF ai fini della valutazione e della rendicontazione delle attività. Il monitoraggio - sia qualitativo che quantitativo - è articolato tramite i seguenti strumenti:

- Relazioni bimestrali concernenti le attività/servizi erogati dai Centri volte anche ad evidenziare eventuali criticità riscontrate nel lavoro quotidiano;
- Incontri e riunioni di coordinamento;
- Contatore bimestrale per monitorare il numero di accessi ai CSF (predisposto su file Excel);
- Cronoprogramma bimestrale delle attività dei CSF previste ogni settimana del relativo periodo di riferimento, suddivise per i giorni settimanali di apertura e per fasce orarie;
- Banca dati degli utenti - implementata attraverso un sistema d'accesso informatizzato - finalizzata a monitorare l'effettiva erogazione dei servizi ed a rilevare il gradimento degli utenti.