

REGOLAMENTO INTERNO
ASSOCIAZIONE “MEDITERRANEO”
Corso Umberto I, n. 22
80138 Napoli

MODALITA' OPERATIVE DELL'ASSOCIAZIONE

L'Associazione ha lo scopo di:

- promuovere informazione e formazione per l'educazione all'uso responsabile del denaro;
- promuovere informazione e formazione per la prevenzione dell'usura;
- fornire informazione e consulenza alle vittime dell'usura e del racket;
- prestare assistenza e solidarietà alle vittime dell'usura ai sensi dell'art. 15 della legge n.108 del 1996 ed alle vittime del racket ai sensi dell'art. 13 della legge n. 44 del 1999.

L'attività dell'Associazione è rivolta a tutti quei soggetti che si trovano in una situazione di indebitamento, di grave crisi finanziaria e di varie difficoltà economiche.

I servizi offerti dall'Associazione sono gratuiti per l'utente, non prevedono prestazioni professionali di qualsiasi genere e si limitano all'offerta di pareri orali sulle questioni poste dall'utente.

Gli operatori, nei limiti di quanto successivamente verrà definito, godono di autonomia funzionale e decisionale, sia in relazione all'analisi dei problemi di ogni singolo utente sia per le soluzioni che si riterrà di adottare.

Il personale dipendente dell'Associazione svolge una funzione di sostegno e di sussidiarietà all'attività degli operatori.

L'Associazione collabora con l'Ufficio Comunale “Tutela del cittadino dal racket e dall'usura” il quale promuove le migliori relazioni con le altre associazioni e fondazioni antiracket e antiusura e con i Confidi operanti nella città: tali organizzazioni sono gli interlocutori privilegiati dell'Associazione e con esse si devono realizzare relazioni di reciproco scambio.

I contatti esterni dell'Associazione (magistratura, forze dell'ordine, enti locali, commissariato antiracket e antiusura, mezzi di informazione etc.) sono tenuti dagli Organi rappresentativi dell'Associazione in collaborazione con l'Ufficio Comunale “Tutela del cittadino dal racket e dall'usura” .

L'attività dell'Associazione si articola secondo le seguenti modalità:

Contatto telefonico:

E' questo il primo momento in cui l'utente entra in relazione con la struttura di aiuto. Questo servizio è gestito dal personale dipendente dell'Associazione che assicura la risposta nei giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00. L'operatore, in primo luogo, deve cercare di capire le ragioni della telefonata e valutare l'opportunità di invitare l'utente ad un approfondimento della problematica presso l'Associazione. L'operatore in questa fase deve essere in grado di fornire indispensabili notizie circa le modalità operative dell'Associazione, le possibilità di aiuto e i limiti della stessa. Deve essere, altresì, in grado di fornire informazioni di carattere generale riguardanti le finalità dell'Associazione.

Prima analisi:

E' svolta da due operatori e per ogni ascolto è prevista una durata media di trenta minuti. Nel corso della prima analisi gli operatori:

- esplicitano le modalità operative dell'Associazione e le opportunità di aiuto offerte agli utenti;
- decidono se le necessità della persona sono pertinenti ai servizi offerti dal personale dell'Associazione o se la persona va indirizzata presso altre associazioni o enti;
- decidono se la persona può essere assistita dal centro, in base alle informazioni sul problema presentato che raccolgono in fase di colloquio e alle motivazioni della persona;
- richiedono alla persona di portare o di inviare tutta la documentazione necessaria per facilitare l'approfondimento analitico del problema presentato, prevedendo la possibilità di più incontri;
- definita la natura della problematica, fissano un appuntamento con l'equipe o con la consulenza, basandosi sulle necessità e sulla disponibilità dell'utente.

Equipe:

L'intervento dell'equipe si caratterizza per un approccio di tipo globale alle problematiche degli utenti. La struttura di aiuto privilegia un intervento che risolva tutte le questioni e che possa consentire il pieno reinserimento dell'utente. La finalità dell'intervento è quella di attivare meccanismi di responsabilità nell'istante: rispetto a tale obiettivo l'intervento della struttura è di ausilio e non può in nessun caso essere sostitutivo all'attività dell'utente.

Le modalità operative prevedono un ascolto della durata media di un'ora. L'equipe stabilisce, in totale autonomia, i successivi incontri. Anche nel caso in cui si sia addivenuto a buon fine è opportuno valutare la possibilità di incontri di verifica a cadenza periodica.

L'equipe deve prevedere, compatibilmente alle disponibilità, la presenza delle seguenti professionalità:

- avvocato penalista;
- avvocato civilista;
- commercialista o consulente aziendale;
- esperto bancario;
- psicologo.

Nel corso dell'ascolto gli operatori dell'equipe:

- devono consultare la scheda utente prima di iniziare la seduta;
- nel primo incontro con l'utente esplicitano le modalità operative dell'equipe;
- presentano e illustrano il contratto di aiuto all'utente. Se l'utente condivide il contratto lo invitano a firmarlo, per essere poi controfirmato dal Presidente dell'Associazione per suggellare e istituzionalizzare la relazione di aiuto;
- firmato il contratto, programmano le azioni da intraprendere;
- approfondiscono i problemi presentati dall'utente e scelgono il referente di riferimento fra gli operatori presenti;
- compilano la scheda utente ed esprimono parere scritto sull'eventuale istanza del mutuo da inoltrare al Commissariato antiracket e antiusura ai sensi della legge 108/96, alle Fondazioni antiusura e antiracket e ai Confidi in collaborazione con l'Ufficio comunale "Tutela del cittadino dal racket e dall'usura";
- in caso emergano problematiche complesse si procede alla segnalazione all'Ufficio comunale "Tutela del cittadino dal racket e dall'usura".

Consulenze:

La possibilità per gli utenti di usufruire di tali servizi è decisa dagli operatori della prima analisi e da quelli dell'equipe. Nel primo caso la consulenza interviene come risolutiva dello specifico problema dell'istante, mentre nel secondo ha un'azione di sostegno o di facilitazione al lavoro dell'equipe a cui l'operatore deve dare tempestiva informazione.

Nel corso della consulenza gli operatori:

- devono consultare la scheda utente prima di iniziare la seduta;
- nel primo incontro con l'utente gli devono esplicitare le loro modalità operative;
- in caso di azione di supporto e di facilitazione dell'equipe, aggiornano dopo ogni seduta il referente dell'equipe;
- a conclusione della relazione danno comunicazione sugli esiti al Presidente dell'Associazione.

CODICE DI COMPORTAMENTO PER GLI OPERATORI

1. Gli operatori stabiliscono con gli utenti relazioni che non determinano implicazioni personali, per sottrarsi al rischio di un eccessivo coinvolgimento e per evitare il riprodursi, all'interno dell'Associazione, di forme di dipendenza. E' fatto quindi divieto di fornire i propri recapiti, sia personali che d'ufficio.
2. Gli operatori non possono avviare rapporti professionali privati con gli utenti.
3. Gli operatori hanno l'obbligo di richiedere e di motivare l'utente a collaborare attivamente al processo di soluzione del problema, per facilitare nell'utente l'emergere e lo sviluppo di capacità personali e competenze professionali che lo rendano in grado di affrontare e risolvere le proprie difficoltà attuali e future.
4. Durante le sedute di prima analisi, di equipe e di consulenza specialistica non è consentita alcuna interruzione esterna salvo per motivi di estrema e giustificata urgenza. In tal senso è opportuno spegnere i telefoni cellulari.
5. Nel corso di ogni seduta di equipe o di consulenza specifica la referenza dei casi viene attribuita ad un singolo operatore, scelto in base alle competenze richieste dal caso in questione. E' cura

del referente compilare a fine di ogni colloquio la scheda utente con la collaborazione dell'intera equipe, seguire lo sviluppo del caso di competenza e periodicamente aggiornare l'equipe sullo stato del lavoro. Salvo casi particolari non è consentito portare fuori dagli uffici i fascicoli degli utenti, e comunque solo previa comunicazione al Presidente.

6. Gli operatori sono tenuti a rispettare gli impegni assunti nei confronti degli utenti, degli altri operatori e dell'Associazione. In particolare devono garantire la loro presenza nella giornata o nella fascia oraria per la quale hanno manifestato la loro disponibilità, comunicando preferibilmente almeno cinque giorni prima la loro eventuale impossibilità.
7. Alla fine di ogni singola seduta di prima analisi, di equipe e di consulenza va compilata o aggiornata la scheda utente con le informazioni raccolte dall'utente e le impressioni e le valutazioni di ogni operatore presente.
8. Gli operatori possono contattare personalmente i soggetti esterni (magistratura, forze dell'ordine, enti locali, commissariato antiracket e antiusura, mezzi di informazione etc.) previa comunicazione al Presidente dell'Associazione e in collaborazione con l'Ufficio comunale "Tutela del cittadino dal racket e dall'usura".
9. Per quanto riguarda le eventuali istanze volte ad ottenere un mutuo del Fondo stanziato dalla legge n.108 del 1996, gli operatori non devono assumere impegni alla presenza dell'utente né debbono ingenerare aspettative di esiti favorevoli.
10. Gli operatori hanno l'obbligo di mantenere l'assoluta riservatezza su tutti i dati e le informazioni presentati dagli utenti.