



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg.delib.n. **1772**

Prot. n.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

O G G E T T O:

Legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità", art. 17. Trentino "Distretto per la famiglia". Approvazione dei requisiti connessi all'assegnazione del marchio "Family in Trentino" agli sportelli informativi.

Il giorno **23 Agosto 2013** ad ore **09:10** nella sala delle Sedute in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si è riunita

LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del

PRESIDENTE **ALBERTO PACHER**

Presenti: **ASSESSORI** **MARTA DALMASO**
MAURO GILMOZZI
LIA GIOVANAZZI BELTRAMI
TIZIANO MELLARINI
UGO ROSSI

Assenti: **ALESSANDRO OLIVI**

Assiste: **LA DIRIGENTE** **PATRIZIA GENTILE**

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta

Il Relatore comunica:

la Provincia Autonoma di Trento, con l'approvazione della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 recante "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità" intende diffondere sul territorio il "Distretto per la famiglia", "...inteso quale circuito economico e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia con figli...".

Il Trentino si vuole pertanto qualificare sempre più come territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie e per i soggetti che interagiscono con esse, capace di offrire servizi ed opportunità rispondenti alle aspettative delle famiglie residenti e non, operando in una logica di Distretto famiglia, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e mission perseguono l'obiettivo comune di accrescere sul territorio il benessere familiare.

In particolare, l'articolo 17, comma 1. della citata legge provinciale stabilisce che *"le organizzazioni pubbliche e private che intendono aderire al distretto famiglia devono rispettare gli standard di qualità familiare dei servizi erogati o implementare processi gestionali definiti dalla Giunta provinciale"*.

La Giunta provinciale, con provvedimento n. 219 di data 10 febbraio 2006, ha istituito il marchio di attenzione denominato "Family in Trentino", per identificare gli operatori pubblici e privati che erogano servizi di qualità a favore delle famiglie.

Tale certificazione infatti è stata pensata dalla Provincia per consentire al target famiglia di identificare con immediatezza l'operatore, pubblico o privato, che eroga servizi familiari secondo uno standard predefinito di qualità.

Nella sopra richiamata deliberazione n. 219 è stato disposto inoltre che i requisiti connessi all'assegnazione del marchio, nei diversi settori di attività, sarebbero stati approvati con distinti provvedimenti di Giunta.

Pertanto, con provvedimento n. 2722 di data 3 dicembre 2010 la Giunta provinciale ha approvato uno specifico disciplinare che individua i requisiti necessari per l'attribuzione del marchio "Family in Trentino" agli sportelli informativi presenti sul territorio della provincia di Trento.

La necessità di definire un disciplinare per questa particolare categoria è derivata dall'esigenza di offrire alle Organizzazioni modalità idonee per rendere i propri punti informativi comodamente fruibili dalle famiglie, in particolar modo quelle con figli piccoli.

Oggi, anche alla luce delle competenze dell'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, il cui fine è quello di garantire il carattere intersettoriale e rendere più efficaci le politiche provinciali attuate su diversi fronti per la promozione della famiglia, si rende necessario modificare e aggiornare il precedente disciplinare, con l'obiettivo di rendere sempre più a misura di famiglia i servizi e le strutture presenti sul territorio provinciale e fruibili da parte delle famiglie.

I requisiti previsti nel disciplinare rivolgono particolare attenzione non solo alla strutturazione del servizio e ai possibili momenti d'attesa, ma anche alla parte infrastutturale dei locali, quali gli spazi interni, l'accesso all'immobile, la sala d'aspetto, i servizi igienici, e alla comunicazione alle famiglie dei servizi loro offerti.

Il disciplinare oggetto del presente provvedimento è stato sottoposto al parere della "Commissione Trentino Distretto per la famiglia", istituita con deliberazione della Giunta provinciale n. 2353 di data 11 novembre 2011 e s.m.; la Commissione ha espresso parere favorevole nella seduta del giorno 21 gennaio 2013.

Tutto ciò premesso,

LA GIUNTA PROVINCIALE

- udita e condivisa la relazione;
- vista la legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità";
- viste le deliberazioni n. 1485 di data 7 luglio 2011 e n. 609 di data 5 aprile 2013 con cui la Giunta provinciale ha disposto l'istituzione dell'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili (APF), assegnando a tale struttura compiti rilevanti a sostegno del benessere familiare;
- vista la deliberazione della Giunta provinciale n. 219 di data 10 febbraio 2006 istitutiva del marchio "Family in Trentino";
- vista la deliberazione della Giunta provinciale n. 2722 di data 3 dicembre 2010 di approvazione dei requisiti necessari per l'attribuzione del marchio "Family in Trentino" agli sportelli informativi presenti sul territorio provinciale;
- vista la deliberazione della Giunta provinciale n. 2353 di data 11 novembre 2011 di istituzione della Commissione "Trentino Distretto per la famiglia", modificata con deliberazione della Giunta provinciale n. 2288 di data 26 ottobre 2012;
- visto il parere positivo espresso dalla Commissione "Trentino Distretto per la famiglia" nella riunione del giorno 21 gennaio 2013;
- ritenuto che l'approvazione del disciplinare oggetto del presente provvedimento è coerente con la promozione del concetto di Trentino "Distretto della famiglia" e contribuisce ad elevare l'attenzione dei vari operatori sui bisogni e sulle aspettative espresse dalle famiglie;
- a voti unanimi, espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) di approvare i requisiti per l'attribuzione del marchio "Family in Trentino", categoria "Sportelli informativi", contenuti nel disciplinare che costituisce allegato del presente provvedimento;
- 2) di stabilire che le disposizioni di cui al punto 1) si applicano a tutte le domande di attribuzione del marchio per la categoria "Sportelli informativi" pervenute successivamente all'approvazione del presente provvedimento;

- 3) di dare atto che il disciplinare di cui al precedente punto 1) sostituisce integralmente il disciplinare precedentemente approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 2722/2010 e che lo stesso potrà essere modificato nel caso di elaborazione di nuovi criteri o di revisione di quelli esistenti, sentita la Commissione “Trentino Distretto per la famiglia”;
- 4) di stabilire che gli Sportelli informativi presenti sul territorio provinciale e certificati “Family in Trentino” sulla base del disciplinare di cui al presente provvedimento verranno iscritti nel Registro dei soggetti pubblici e privati di cui all’articolo 16, comma 2 della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 “Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità”;
- 5) di dare atto che dal presente provvedimento non derivano oneri a carico del bilancio provinciale.

ANP



**DISCIPLINARE PER L'ATTRIBUZIONE
DEL MARCHIO "*Family in Trentino*"**

**Categoria
"Sportelli informativi"**



**DISCIPLINARE PER L'ATTRIBUZIONE
DEL MARCHIO
*"Family in Trentino"***

**Categoria
*"Sportelli informativi"***

ORGANIZZAZIONE:

LEGALE RAPPRESENTANTE:

DATA

FIRMA

Introduzione

La Provincia Autonoma di Trento, con l'approvazione della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 recante "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità" intende diffondere sul territorio il "Distretto per la famiglia", "...inteso quale circuito economico e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia con figli..."

Il Trentino si vuole pertanto qualificare sempre più come territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie e per i soggetti che interagiscono con esse, capace di offrire servizi ed opportunità rispondenti alle aspettative delle famiglie residenti e non, operando in una logica di *Distretto famiglia*, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e mission perseguono l'obiettivo comune di accrescere sul territorio il benessere familiare.

Tutte le organizzazioni pubbliche e private che intendono aderire a questo progetto sono chiamate ad orientare le proprie politiche in un'ottica family friendly, mettendo in campo servizi che rispondono appieno alle esigenze e alle aspettative espresse dalle famiglie sul territorio.

La necessità di definire uno specifico disciplinare per certificare "a misura di famiglia" gli sportelli informativi presenti sul territorio provinciale è derivata dall'esigenza di offrire alle Organizzazioni modalità idonee per rendere i propri punti informativi comodamente fruibili dalle famiglie, in particolar modo quelle con figli piccoli.

I requisiti previsti nel disciplinare rivolgono particolare attenzione non solo alla strutturazione del servizio e ai possibili momenti d'attesa, ma anche alla parte infrastrutturale dei locali, quali gli spazi interni, l'accesso all'immobile, la sala d'aspetto, i servizi igienici e la comunicazione alle famiglie dei servizi loro offerti.

Il disciplinare è frutto di un lavoro congiunto tra l'Agenzia provinciale per la famiglia e il Forum delle Associazioni familiari del Trentino, che ha dato alle famiglie del territorio la possibilità di esprimere le loro esigenze e aspettative nella fruizione di questi servizi.

Struttura del disciplinare

I requisiti, che tra obbligatori e facoltativi sono complessivamente 15, sono stati raggruppati in due aree omogenee che identificano gli obiettivi che ogni Organizzazione che gestisce sul territorio sportelli informativi intende perseguire.

SERVIZI ALLE FAMIGLIE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orari flessibili ▪ Disponibilità di parcheggio ▪ Sistemi per garantire l'accesso allo sportello per passeggini e carrozzine ▪ Spazi interni dove riporre il passeggino o spazi adeguati per raggiungere il bancone con il passeggino ▪ Posti a sedere per l'attesa del turno riservati ai bambini e agli accompagnatori ▪ Spazio giochi ▪ Corsia di accesso privilegiato per future mamme e persone con bambini piccoli ▪ Fasciatoio e servizi igienici adeguati alle necessità dei bambini
-----------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spazio per l'allattamento
FORMAZIONE/INFORMAZIONE COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE	E	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività di informazione, formazione e comunicazione sul tema delle politiche familiari ▪ Partecipazione a momenti formativi e informativi sulle politiche familiari ▪ Adesione ad un Distretto famiglia ▪ Strumenti di comunicazione mirata alle famiglie ▪ Sottoscrizione dell'impegno a favore delle famiglie

Valutazione

La valutazione qualitativa si esprime con una breve descrizione del singolo requisito posseduto a giustificazione del punteggio assegnato. L'organizzazione può allegare al disciplinare compilato la documentazione ritenuta utile.

Per l'autovalutazione quantitativa e il conseguente calcolo del punteggio, si applica il criterio di seguito specificato:

- a) punteggio "0" = requisito non assolto.
- b) punteggio "1" = requisito parzialmente assolto.
- c) punteggio "2" = requisito completamente assolto.

Si evidenzia che i requisiti obbligatori devono necessariamente essere posseduti e sono valutati con un punteggio pari a "2".

AREE DI QUALITÀ	NUMERO REQUISITI	OBBLIGATORI	FACOLTATIVI
Servizi alle famiglie	10	6	4
Formazione/informazione/comunica zione alle famiglie	5	4	1
TOTALE REQUISITI	15	10	5

Il punteggio massimo raggiungibile, applicando i criteri generali di assegnazione dei punti, risulta pari a 30 (tutti i requisiti obbligatori e facoltativi completamente soddisfatti).

Per ottenere l'assegnazione del marchio è necessario raggiungere almeno 24 punti, che significa soddisfare tutti i 10 requisiti obbligatori previsti per un totale di 20 punti e almeno 2 requisiti facoltativi per un totale di 4 punti.

Area	n.	Requisito	Dettaglio	Rilevanza indicatore	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	1	Conciliazione dei tempi famiglia/lavoro	orari flessibili di apertura e chiusura della sportello, per agevolare i tempi di vita della famiglia	obbligatorio			
	2	Fruibilità dello sportello	disponibilità di parcheggio, se presente, riservato a future mamme, adulti con bambini piccoli, famiglie numerose, da evidenziare con apposito pittogramma	facoltativo			
	3		sistemi per garantire l'accessibilità allo sportello di carrozzine e passeggini	obbligatorio	<input type="checkbox"/> porta senza gradino <input type="checkbox"/> pedana di accesso <input type="checkbox"/> sistema con apertura automatica in entrata e in uscita <input type="checkbox"/> ascensore <input type="checkbox"/> altro		
	4		messa a disposizione di spazi dove riporre in sicurezza il passeggino, o garantire spazi adeguati per raggiungere con il passeggino/carrozzina il bancone erogante il servizio	obbligatorio			
	5		messa a disposizione di posti a sedere per l'attesa del turno riservati ai bambini e ai loro accompagnatori	obbligatorio			
	6		spazio giochi per bambini, conforme ai requisiti di sicurezza, con materiale appropriato alle diverse fasce d'età	facoltativo			
	7		corsia di accesso privilegiato per le persone con bambini e per le future mamme, per ridurre i tempi di attesa allo sportello, da evidenziare con apposito pittogramma	facoltativo			
	8		collocazione nei servizi igienici di un fasciatoio	obbligatorio			

	9		messa a disposizione nei servizi igienici di altra attrezzatura per le necessità dei bambini (minimo due esempi)	obbligatorio	<input type="checkbox"/> sedile di sicurezza <input type="checkbox"/> bidone mangia pannolini <input type="checkbox"/> dispenser per l'igienizzazione <input type="checkbox"/> asciugamani di carta ad uso singolo <input type="checkbox"/> altro		
	10		messa a disposizione di uno spazio protetto e riservato per l'allattamento	facoltativo			

FORMAZIONE/INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE	11	Attività di informazione, formazione e comunicazione sul tema delle politiche familiari	informazione attraverso la distribuzione di materiale informativo delle varie attività offerte sul territorio che aderiscono al progetto "Family in Trentino", nell'ottica di sviluppare il concetto di Distretto famiglia	obbligatorio			
	12		partecipazione a momenti formativi/informativi sulle politiche familiari	obbligatorio			
	13		adesione al Distretto famiglia	facoltativo			
	14	Attività di informazione alle famiglie	strumenti di comunicazione mirata alle famiglie Sottoscrizione da parte del responsabile dello Sportello informativo dell'impegno a favore delle famiglie, da esporre in luogo visibile	obbligatorio	<input type="checkbox"/> sito internet con possibilità di scaricare la modulistica <input type="checkbox"/> segreteria telefonica dove lasciare i propri recapiti per essere richiamati <input type="checkbox"/> numero verde a disposizione delle famiglie <input type="checkbox"/> altro		

Area	n.	Requisito	Dettaglio	Rilevanza indicatore	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
FORMAZIONE/INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE	15	Attività di informazione alle famiglie	informazione attraverso la distribuzione di materiale informativo delle varie attività offerte sul territorio che aderiscono al progetto "Family in Trentino", nell'ottica di sviluppare il concetto di Distretto famiglia	obbligatorio			

