MISERICORDIE

CASA DEL NOI

LE DODICI CESTE

EMPORI SOLIDALI

LINEE GUIDA

Realizzato e diffuso nell'ambito del progetto HOPE HOUSE OF PEOPLE

Il progetto è finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Avviso n.2/2020

LE DODICI CESTE, L'EMPORIO SOLIDALE DELLE MISERICORDIE

UN NOME, UN IMPEGNO.

Il nome dell'Emporio Solidale delle Misericordie, "Le 12 ceste" (dato dalla Misericordia Madre ai propri punti distributivi di aiuti alimentari alle famiglie) da dove arriva? e che significa per noi?

"Le 12 ceste" sono quelle che avanzarono dalla distribuzione dei cinque pani e due pesci in uno dei miracoli più noti del Vangelo (LC 9, 16-17). Un nome non banale, quindi! Per questo mi permetto – rileggendo il testo – di offrire 4 spunti di riflessione; e di indicare altrettanti "principi-chiave".

I. Com'è che tanta gente (*"circa 5000 uomini"*) si era radunati lì? Forse perché nei giorni precedenti i discepoli, su mandato di Gesù, *"...girarono di villaggio in villaggio, annunziando dovunque la buona novella..."*. Ecco: **anche noi siamo mandati** ad annunciare la buona novella! E **l'annuncio è potente, attrattivo**: incredibile... noi pensavamo invece che allontanasse!
II. Ad una cert'ora, i discepoli preoccupati si rivolgono a Gesù: *"Congeda la folla..."*. È la soluzione più semplice: **ciascuno si arrangi**, non è un problema nostro... e così si chiudono i confini, ci si ritira nel sicuro del nostro mondo. Ma Gesù li/ci stupisce: *"Dategli voi stessi da mangiare"*. Destabilizzante! È impossibile! In realtà, Gesù chiede di **cambiare prospettiva**, modo di pensare: non concentratevi sull'atto concreto (dar da mangiare), piuttosto mettetevi in gioco, condividete, partecipate, state con la gente (fate comunione).
III. "*Non abbiamo che cinque pani e due pesci, a meno che non andiamo noi a comprare viveri per tutta questa gente*". I discepoli – che come al solito hanno capito ben poco... - comunque si fidano e ci provano, con generosità! Spesso è così... **dobbiamo provarci**, buttare il cuore oltre l'ostacolo... solo se ci si prova **Gesù ci mette il suo**, e si può generare un miracolo!
IV. Ed ecco come: *"Allora egli prese i cinque pani e i due pesci e, levati gli occhi al cielo, li benedisse, li spezzò e li diede ai discepoli perché li distribuissero alla folla"*. Quello che facciamo, il servizio che attiviamo, non è opera che viene dal Signore (e non c'è miracolo) se prima di agire non si leva gli occhi al cielo.

Ecco allora 4 principi-chiave che devono sempre animare "Le dodici ceste", l'Emporio Solidale della Misericordia:

i. Non vergogniamoci di annunciare CHI ci manda! **È attrattivo, ci rafforza!**
ii. L'Emporio non è solo il luogo dove distribuire beni, è l'occasione di **entrare in comunione con i fratelli**.
iii. Proviamoci, buttiamoci, sogniamo. Non esiste l'impossibile nella carità: **il Signore ci metterà il suo**.
iv. Ma prima di agire non dimentichiamo mai ***"quanto cielo passa tra le nostre mani"***...

✝ *Franco Agostinelli, Correttore nazionale*

7 OPERE IN 12 CESTE

Nel lavoro che presentiamo con questa prefazione il Movimento nazionale delle Misericordie elabora le **linee guida** del progetto degli Empori Solidali come risposta alla domanda di maggior professionalizzazione dell'aiuto agli altri che emerge dalla nostra stessa epoca.
Oggi, infatti, l'aiuto agli altri non può più scaturire solo dalla spontaneità individuale, preziosa ma inevitabilmente occasionale se lasciata a sé stessa; bensì necessita sempre più di pianificazione, di organizzazione, di logistica, di "fare rete", in quanto sono queste le dotazioni di sistema che assicurano l'efficacia, l'efficienza e soprattutto la continuità all'insieme.
Affinché l'iniziativa costruisca un valore in grado di consolidarsi, espandersi e raggiungere tutti i bisogni che si prefigge di soddisfare.
Ecco perché è così importante rendere organica e completa una strutturazione che riguardi le **Dodici Ceste** originariamente fiorentine mettendo per esteso linee guida nazionali sull'individuazione dei locali adatti, le normative vigenti, la costruzione della rete territoriale, l'accesso stesso al progetto per la sua miglior fruibilità, le tipologie di prodotto trattabili, la formazione dei volontari operatori, la struttura e i ruoli dell'Emporio, gli strumenti informatici più utili.
Il richiamo alle finalità stesse del progetto dell'Emporio Solidale è significativo: *«Sostenere le famiglie e le persone che vivono in condizioni di disagio economico, sociale e di povertà estrema attraverso l'offerta di servizi per soddisfare i bisogni primari»*.
È un obiettivo ambizioso e complesso da ottenere, ma è anche alla nostra portata nella misura in cui sapremo adeguatamente organizzarci.
Dopotutto è nelle nostre corde di poterci riuscire: le Dodici Ceste racchiudono proprio le Sette Opere di Misericordia!
Un augurio di cuore per una buona lettura e di buon lavoro.

"Che Iddio ve ne renda merito!"

Domenico Giani
Presidente nazionale della Confederazione delle Misericordie d'Italia

IL PROGETTO

Il presente documento si propone di rispondere alle domande riguardanti l'avvio dell'Emporio Solidale.
L'attività di Emporio si inserisce nell'ambito del più ampio percorso di "Casa del Noi", che vuole indicare un punto di ascolto dei bisogni delle persone in difficoltà delle nostre comunità in grado anche di fare rete con le altre Associazioni presenti sul territorio, con l'obiettivo di essere vero aiuto per chi attraversa un momento difficile (le linee guida di "Casa del Noi" sono disponibili sul sito *www.misericordie.it*).
In particolare, gli Empori si pongono l'obiettivo di essere un **aiuto concreto** alle famiglie o alle singole persone che hanno difficoltà nel reperire i beni alimentari di prima necessità; l'idea parte dall'esperienza già consolidata negli anni de "Le Dodici Ceste", rete di empori creati dalla Misericordia di Firenze che da tempo contrasta questo tipo di problematiche.

Il progetto si basa su alcuni punti cardine che passiamo di seguito ad elencare:

- **DIGNITÀ DELLA PERSONA -** l'idea centrale e fondante dell'intero progetto è quella di alleviare il disagio delle persone in difficoltà cercando di rendere l'esperienza dell'Emporio più simile possibile a quella di fare una spesa quotidiana. L'idea di allestire un negozio nasce proprio dalla consapevolezza che il disagio non è per queste persone solo economico ma anche afferente alla sfera della dignità; più che portare un semplice pacco alimentare, dare la possibilità di fare una vera e propria spesa aiuta la persona a riappropriarsi della propria dignità;

- **CONTRASTO ALLA POVERTÀ -** contrastare la povertà è da sempre uno degli obiettivi che rappresenta e fonda il Movimento delle Misericordie; con il protrarsi della pandemia, stiamo assistendo non solo all'emergenza sanitaria, ma anche ad una vera e propria emergenza economica che sta portando alla luce sempre più "nuovi poveri" che necessitato di assistenza e di un aiuto concreto per poter andare avanti nel quotidiano.

Il presente documento affronterà alcuni aspetti considerati fondamentali per dare avvio ad un Emporio: un ambiente idoneo, il reperimento degli alimenti attraverso una rete sul proprio territorio, le categorie degli alimenti, la formazione e gli strumenti in supporto all'organizzazione dell'Emporio.

AMBIENTE IDONEO

Individuazione di stanza e magazzino

Lo spazio destinato all'attività del servizio dovrebbe avere una metratura minima di **80 mq.** Un altro spazio indispensabile è il magazzino; è possibile ricavarlo da parte della metratura dell'ambiente o pensare ad un altro spazio che sia solo magazzino.
È opportuno scegliere una **zona giusta**, valutando l'interesse del territorio, sia per il tipo di utenza che si vuole servire, che per la logistica dei rifornimenti e la comodità per gli utenti (mezzi di trasporto, accessibilità, parcheggio, vicinanza a cassonetti). Ideale sarebbe trovare uno spazio già con la giusta destinazione d'uso. L'ambiente deve rispettare le **norme igienico-sanitarie** ed essere provvisto di bagno e antibagno.
Quando possibile, valutare l'idea di avere due accessi o comunque uno spazio che permetta un **andamento circolare**, così da far defluire meglio le persone e garantire la riservatezza (entro, faccio spesa, parlo con il volontario delle mie cose e arrivo alla cassa).
Allestire il negozio in modo attento e facile. Garantire visibilità dei prodotti e facilità sia nel fare la spesa che nel riallestimento degli scaffali da parte dei volontari.
La stanza deve essere arredata con scaffali, bancone per cassa, postazione PC/stampante. Le scaffalature presenti devono essere aperte, alla portata degli utenti e in numero idoneo rispetto alla metratura della stanza. Sembrano molto comode le ceste espositive quadrate che possono stare al centro della stanza, non occupando ulteriore spazio lungo il perimetro. Il materiale sopra indicato può bastare se si prevede di iniziare l'attività con alimenti a lunga conservazione; in caso si servano alimenti freschi è ovviamente opportuno avere il frigorifero e/o il congelatore.
Si consiglia di allestire il negozio in modo attento e di facile utilità; ad esempio si possono individuare delle zone dedicate a specifiche tipologie di prodotti (igiene personale, pasta/riso, sughi, ecc.) per una più rapida individuazione del prodotto. L'allestimento degli scaffali deve sia garantire visibilità ai prodotti sia facilitare il riassortimento da parte dei volontari.
Inoltre, per facilitare ulteriormente la spesa degli utenti, si può pensare di fornire loro dei piccoli carrelli da utilizzare all'interno dell'Emporio.
Nel caso la stanza abbia un'ampia metratura, evitiamo di occupare l'intero spazio con la scaffalatura, perché il negozio tenderà a riempirsi di persone nei periodi in cui sono presenti prodotti dallo smaltimento veloce.
Un investimento significativo è l'acquisto di un furgone (es. un Doblò) e di un piccolo carrello per la movimentazione dei pallet, che sarà necessaria per sistemare la merce in magazzino.
Costi ipotetici dell'Emporio Solidale possono essere: assicurazione immobile e terzi, lavori di ristrutturazione, climatizzazione, utenze, pulizie periodiche del fondo.
La tipologia "commerciale" dell'Emporio è assimilabile ad un "esercizio di vicinato per la vendita di prodotti alimentari", perciò risulta necessaria la notifica sanitaria (facente parte della Segnalazione Certificata Inizio Attività, detta anche S.C.I.A. sanitaria).
La S.C.I.A. è una notifica agli organi competenti dell'Azienda Sanitaria ed è obbligatoria per tutte le attività che manipolano alimenti.

NORMATIVE VIGENTI

Le attività in cui si trattano alimenti sono potenzialmente **soggette a controllo** da parte degli organi territorialmente competenti (Azienda Sanitaria Locale, NAS, ecc.).
Uno dei princìpi cardine su cui si basa il sistema della sicurezza alimentare è quello della tracciabilità, per cui anche negli Empori è necessario adottare un sistema che ne permetta il rispetto.
In riferimento al **Regolamento (CE) n. 178/2002** tutti gli operatori del settore alimentare devono garantire la sicurezza degli alimenti ognuno per la parte di propria competenza, comprese le organizzazioni che distribuiscono cibo gratuitamente.
Nella normativa Nazionale si trova la **Legge n. 155/2003** detta "del Buon Samaritano", pensata per incoraggiare le donazioni di cibo per finalità sociali, la quale equipara le organizzazioni caritative, come ultimo anello della filiera alimentare, al consumatore finale ai fini di responsabilità civile.
Con la **Legge n. 147/2013** si ribadisce l'obbligo per le ONLUS e per tutti i soggetti coinvolti nella donazione di garantire una corretta conservazione, trasporto, deposito e utilizzo degli alimenti. A garanzia di tutto ciò è possibile predisporre e/o adottare specifici "Manuali di Corretta Prassi Operativa", in conformità a quanto previsto dal **Regolamento (CE) n. 852/2004**, validati dal Ministero della Salute.
In generale, si deve tenere in considerazione come caratteristiche peculiari del "sistema di recupero e distribuzione ai fini di solidarietà sociale":

- gratuità dell'attività svolta, che ne contraddistingue lo scopo sociale
- limitate disponibilità economiche
- limitata possibilità di "selezione" dei fornitori
- ampia gamma di alimenti considerati eccedenza o non più commerciabili per ragioni di mercato
- turnover di personale volontario coinvolto, con estrazioni professionali diversificate
- assenza di continuità nella distribuzione dell'eccedenza agli assistiti
- necessità di gestione molto flessibile, dovuta alla non prevedibilità dell'offerta e alla grande varietà degli alimenti recuperati e distribuiti

La più importante svolta è rappresentata dalla **Legge n. 166/16** in materia di "Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi" entrata in vigore il 14 settembre 2016.
Riteniamo sia necessario consultare e avere a disposizione il manuale per corrette prassi operative (vedi *Allegato 1*), che consente di conoscere le modalità di recupero, raccolta, conservazione e distribuzione di derrate alimentari da parte delle Organizzazioni Caritative del terzo settore No Profit, le OC, per continuare a sostenere il bisogno alimentare delle persone indigenti, garantendo allo stesso tempo la sicurezza degli alimenti.

COSTRUZIONE DELLA RETE SUL TERRITORIO

Accreditamento al Banco Alimentare, accordi con la piccola e media distribuzione locale

Si consiglia di realizzare una **mappatura** del proprio territorio, costruendo una rete con le attività locali. Si ritiene necessario creare degli accordi con la piccola e media distribuzione presente su ciascun territorio (es. supermercati, botteghe, panifici, alimentari, ecc.). Questo ci permette di avere un rifornimento variegato e costante dell'Emporio.
Parallelamente, è opportuno accreditare la singola Misericordia al **Banco Alimentare regionale** in modo da assicurare un rifornimento continuo (circa ogni 30-40 giorni) di una determinata tipologia di prodotti.
Banco Alimentare è un'organizzazione che si pone di superare ogni aspetto assistenzialista ponendo al centro del suo agire la persona concreta, unica, irripetibile. Ha come scopo quello di salvare alimenti ancora buoni, donando loro una "seconda vita" presso gli enti caritativi che li ricevono gratuitamente per i loro assistiti; è così possibile destinare le risorse risparmiate migliorando la qualità dei propri servizi (potete trovare maggiori informazioni cercando il sito del Banco Alimentare della vostra regione).
L'Unione Europea sostiene la produzione agricola dei Paesi della Comunità attraverso l'erogazione di aiuti; con il decreto legislativo n. 165/99 è stata istituita l'**AGEA** (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura).
Il Banco Alimentare (come anche la Caritas Diocesana e la Croce Rossa Italiana) è accreditato presso l'AGEA e usufruisce pertanto della donazione di derrate alimentari destinate agli indigenti.
Il **FEAD** (*Fondo Nazionale Indigenti e Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti*) è una sigla molta cara alle organizzazioni che si occupano di aiuto alimentare. FEAD indica il nome di un programma di aiuti europei che rappresenta una fonte di approvvigionamento complementare alle eccedenze che ogni giorno si possono recuperare nella filiera alimentare, dai supermercati, dalle aziende, dai grossisti. I prodotti FEAD ci permettono di integrare le donazioni di alimenti dai privati che riceviamo, per esempio, con la Colletta Alimentare.
In questo modo l'Unione Europea mette a disposizione delle fasce più deboli risorse preziose che gli stati membri utilizzano per dare sostegno a chi è più fragile.
In Italia la gestione degli aiuti alimentari del FEAD è affidata agli enti partner, coordinati dal Ministero per le Politiche Sociali e dall'AGEA. Banco Alimentare e Caritas Diocesana sono enti partner; per ricevere i prodotti FEAD, la Misericordia interessata deve interfacciarsi con loro, presentare la documentazione necessaria e procedere all'accreditamento. Essendo una distribuzione gestita dal Ministero, richiede una procedura specifica con il tracciamento dei prodotti tramite il sito internet sifead.

ACCESSO ALL'EMPORIO SOLIDALE

Ascolto, funzionamento tessera, assegnazione punteggi

L'accesso all'Emporio Solidale può avvenire tramite contatto diretto o segnalazione di un assistente sociale.

- **ASCOLTO**

  Il primo passo per l'utente è costituito dal **colloquio** iniziale presso il principale punto d'ascolto (che può essere la sede della Misericordia o l'Emporio Solidale o la sede di un'associazione partner). Durante l'incontro si compila la domanda per richiedere la tessera, allegando un documento in corso di validità e l'ISEE, viene inoltre presentata all'utente la riservatezza dei dati raccolti attraverso un documento di privacy redatto e firmato da entrambe le parti. È possibile utilizzare il fac simile che si trova allegato al presente documento, personalizzandolo in base alle modalità di trattamento dati della Misericordia (vedi *Allegato 2*). Nel colloquio non solo si raccolgono i dati anagrafici e i documenti, ma il richiedente espone la propria situazione economica, familiare, abitativa, debitoria, al fine di consentire all'operatore di elaborare un profilo il più completo possibile. È importante che gli operatori si pongano in una **posizione di ascolto e comprensione**, cercando allo stesso tempo di chiarire tutte le eventuali ambiguità o informazioni non lineari che si presentano. Comprendere le esigenze effettive di un nucleo familiare ci consente di indirizzare gli interventi di aiuto ed eventualmente considerare anche azioni collaterali, per esempio l'attivazione dei servizi sociali o la ricerca di lavoro. Una volta ricevuta la richiesta, il **processo di valutazione** può essere più o meno immediato. Nel caso in cui l'Emporio si costituisca della sola Misericordia, gli operatori del centro di ascolto valuteranno le richieste sulla base della propria competenza e comunicheranno l'esito; nel caso in cui ci sia una collaborazione tra diverse associazioni, i membri sceglieranno una modalità con la quale riunirsi e valutare tutte le domande pervenute.

- **TESSERA**

  Una volta accettata la richiesta si procede con la realizzazione della tessera, sia registrandola sul software, se presente, sia stampando il cartaceo.
  Per il cartaceo può essere preparato un qualsiasi modello preimpostato Word/pdf nel quale compaia l'eventuale logo dell'Emporio, da stampare su normale carta. La tessera dovrà riportare il nome dell'Emporio e il nome dell'utente, nonché un codice a barre se l'Emporio utilizzasse un software. Si ricorda a questo proposito che le tessere sono nominative e cedibili solo in presenza di delega.
  Per la tessera in formato cartaceo può essere utilizzato il fac simile allegato al presente documento (vedi *Allegato 3*).

- **ASSEGNAZIONE PUNTEGGI**

  È necessario che ogni alimento o prodotto presente all'Emporio abbia un prezzo chiaro e condiviso (es. confezione di pasta 1 punto, pane 0.5 punti, succo 2 punti, ecc).

L'assegnazione del punteggio è a scelta di ogni Misericordia. Ad ogni utente viene assegnato un punteggio mensile sulla base di criteri discrezionali: il numero dei componenti familiari, l'ISEE, la situazione lavorativa, contingenze particolari, nonché del sistema di punteggio utilizzato per prezzare i prodotti.

Per esempio: *se si sceglie il rapporto 1 punto=1€, i punteggi mensili della tessera varieranno sul sistema delle decine (50, 60, 70, ecc.); se invece si sceglie un rapporto di 10 punti=1€ si procederà sulle centinaia o migliaia.*

È di fondamentale importanza stabilire dei criteri univoci e chiari, avendo cura di spiegarne il funzionamento agli utenti. Il coinvolgimento dell'utente sull'intero processo di funzionamento ed organizzazione dell'Emporio può essere utile per incrementare il rispetto alle contingenti situazioni di bisogno, incoraggiando la diffusione di una cultura del consumo consapevole, la riduzione dello spreco ed evitando l'instaurarsi di meccanismi di dipendenza dai Servizi.

N.B. - Il punteggio è mensile, quindi alla fine del mese le tessere si azzerano e i punti non utilizzati nel mese di riferimento non potranno essere cumulati nei mesi successivi.

- **LIMITAZIONI**

Per far fronte alle numerose richieste e garantire una distribuzione il più equa possibile, è consigliabile introdurre un **regolamento** nel quale si stabiliscano limiti di punteggio mensili e/o giornalieri su alcune categorie di prodotti (per es. 40 punti mensili per l'olio per i nuclei da 1 a 2 persone / una confezione di pannolini al giorno, ecc.).
Qualsiasi sia il tipo di regolamento scelto, è importante distribuirlo ad ogni utente in modo che ne prenda visione e lo possa consultare al bisogno.

- **COLLOQUI PERIODICI**

Per rendere l'Emporio non soltanto uno spazio di distribuzione, ma soprattutto un sistema strutturato di presa in carico, è consigliabile prevedere **colloqui periodici** con gli utenti e monitorare i singoli casi in collaborazione anche con i Servizi del territorio.
Si consiglia di mettere a disposizione fasce orarie nelle quali ricevere gli utenti per eventuali problematiche, dubbi o esigenze collaterali. Trascorso il primo periodo di validità della tessera (per es. due, tre, quattro mesi), è consigliabile fissare un **colloquio di aggiornamento** con ogni utente. Una volta adeguato il suo profilo (eventuale nuova condizione lavorativa, abitativa, economica, ecc.), si può procedere col rinnovo della tessera; se l'utente manifesta un permanente stato di bisogno, si può proporre anche una serie di aiuti integrati (ricerca lavoro, Servizio sociale, richiesta contributi, sportelli antiusura, ecc). Un colloquio sincero e approfondito può far emergere punti di forza e criticità dello stesso Emporio. I volontari potranno individuare il tempo necessario per una nuova valutazione. La periodicità dei colloqui può variare anche in relazione al numero di utenti serviti o al numero dei volontari che presta servizio.

Per esempio: *un Emporio che prende in carico circa 120 famiglie, potrà avere difficoltà ad effettuare colloqui con ciascun utente ogni 3 mesi; sarà quindi necessario allungare il periodo di rivalutazione a 6, 9 o 12 mesi.*

Inoltre, il gruppo di volontari dovrà stabilire se è possibile fare domanda di accesso tutto l'anno o se ci saranno mesi dedicati ai nuovi utenti. Un altro aspetto importante è pensare se stabilire o meno un numero limite di famiglie a carico. Questi aspetti non possono essere decisi a priori, ma dovranno modellarsi sulle singole peculiarità dei territori.

TIPOLOGIE DI PRODOTTO

Presso gli Empori Solidali si possono conservare e distribuire **diverse tipologie di prodotti** di prima necessità. La quantità e la qualità dei prodotti varia naturalmente a seconda del bacino di utenti, delle loro caratteristiche e dello spazio a disposizione per il magazzino e per la conservazione. Si allega da consultare la tabella dei prodotti che possono essere consumati oltre la data di scadenza (vedi *Allegato 4.1* e *4.2*).
Il principio guida per orientarsi sui prodotti da tenere a disposizione può essere, comunque, quello di voler fornire agli utenti un "carrello della spesa" il più completo possibile. In base a questo principio, presso l'Emporio Solidale possono essere presenti varie categorie di prodotti, da quelli alimentari a quelli per l'igiene, dal materiale scolastico ai prodotti per l'infanzia, purché possano essere considerati, vista la natura stessa del servizio, generi di prima necessità.

I prodotti tradizionalmente distribuiti sono quelli alimentari a lunga conservazione, che richiedono una gestione più semplice e sono anche quelli più forniti dal Banco Alimentare. Alcuni esempi di **PRODOTTI ALIMENTARI A LUNGA CONSERVAZIONE** da tenere a disposizione possono essere:

- farina
- zucchero
- sale
- biscotti
- crackers
- fette biscottate
- olio di semi
- olio di oliva
- pomodori pelati e passata di pomodoro
- pesce e/o carne in scatola.
- legumi in scatola
- pasta di vari formati
- riso
- alimenti per l'infanzia tipo omogeneizzati, pastina, biscotti

Se si hanno abbastanza spazio a disposizione, uno o più frigoriferi e la possibilità di acquistare e distribuire i prodotti nel giro di poco tempo, si possono integrare anche **PRODOTTI ALIMENTARI FRESCHI** come:

- verdura e frutta di stagione
- carne
- formaggi
- salumi
- uova

Possono aggiungersi a queste due categorie anche i **PRODOTTI CONGELATI** se l'Emporio ha a disposizione uno o più congelatori capienti.
Come precedentemente detto, nell'idea che il servizio possa aiutare le famiglie a condurre

una vita dignitosa fornendo una spesa più completa possibile, si possono comunque aggiungere ai prodotti alimentari altre tipologie di merce. Il servizio dell'Emporio Solidale, infatti, si pone l'obiettivo di svolgere un **servizio di supporto alla persona** vista come soggetto a tutto tondo. Il sistema di rete nel quale si inserisce, la conoscenza degli utenti, l'interesse a lavorare sulle varie fragilità del soggetto e non solo su quella della carenza alimentare, possono rendere utile la presenza di queste ulteriori tipologie di prodotti.

PRODOTTI PER L'INFANZIA:

- pannolini
- salviette

PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE:

- bagnoschiuma
- dentifrici
- shampoo
- detersivi per bucato
- detersivi per la casa

MATERIALE SCOLASTICO:

- quaderni
- penne, lapis, matite
- gomme per cancellare
- cartelline e inserti
- fogli A4 e album da disegno

A questi, se ne possono aggiungere altri a seconda del particolare periodo dell'anno, delle necessità di una specifica fascia di popolazione o di altre esigenze contingenti. Un esempio tipico può essere quello dei prodotti natalizi da distribuire all'arrivo delle festività.

Concludendo, si può dire che, a prescindere dal tipo di prodotti che si sceglie di avere a disposizione, è importante per ogni Emporio Solidale **ritagliarsi la propria identità** in base alla tipologia di utenti, al loro numero, alla stagionalità, alla rete di distributori o donatori di cui si usufruisce, cercando di rispondere in modo più concreto e mirato possibile alle necessità del proprio territorio.

FORMAZIONE DEI VOLONTARI

La realtà dell'Emporio si colloca all'interno del progetto "Casa del Noi", il nome sotto cui la Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia ha sistematizzato e collegato tutti i servizi alla persona attivi nelle diverse Misericordie locali. Per questo motivo tutte le Misericordie che decidono di aprire un Emporio devono aderire a "Casa del Noi" e individuare un referente che si interfacci col referente regionale del progetto.
Sempre in un'ottica di formazione il più completa possibile, sarà necessario che tutti i volontari della Misericordia che apre l'Emporio, e che quindi è entrata nella rete di "Casa del Noi", seguano il corso base di 2 ore sull'ascolto, l'accoglienza e la presa in carico della persona (riferimento alle *linee guida di "Casa del Noi"*).
È opportuno (anche se non obbligatorio per legge) individuare un **responsabile dell'Emporio** che potrà sostenere un corso HACCP specifico di 8 ore. È consigliato anche un corso HACCP di 2 ore per tutti i volontari che si occuperanno dell'Emporio.
Sul sito di Confederazione (*www.misericordie.it*) sarà possibile scaricare il manuale sulla gestione dei beni alimentari, di cui sarebbe utile avere una copia cartacea all'interno dell'Emporio.
Nel caso di adozione di un **software** per la gestione, la *software house* provvederà a formare i volontari che lo utilizzano.
È auspicabile anche un momento di condivisione e presentazione delle attività svolte, in cui si affronta il tema della privacy; per mantenere un confronto periodico tra i referenti si possono prevedere degli incontri a cadenza trimestrale (a discrezione delle Misericordie) per evidenziare criticità o iniziative efficaci.

L'**attivazione dei corsi di formazione** deve essere richiesta ed approvata dal team di progettazione del progetto "Casa del Noi", inviando un'email a *formit@misericordie.org* e *emporisolidali@misericordie.org*.

STRUTTURA DELL'EMPORIO

Ogni Emporio Solidale ha come colonne portanti i volontari, che costantemente ed assiduamente sono impegnati nell'organizzazione e nella gestione di tutte le sue attività. Ogni Emporio deciderà in maniera autonoma giorni ed orari di apertura in corrispondenza con le esigenze del proprio territorio, cercando di garantire un servizio quanto più costante possibile per i propri utenti.
Per un funzionamento efficiente ed ottimale dell'Emporio è opportuno individuare **tre figure fondamentali** che andranno a lavorare insieme ai volontari: il responsabile dell'Emporio, il responsabile dell'ascolto, il responsabile del magazzino.

Organigramma

EMPORIO SOLIDALE

- Responsabile dell'Emporio
- Responsabile dell'ascolto
- Responsabile del magazzino
- Volontario

Finalità

Sostenere le famiglie e le persone che vivono in condizioni di disagio economico, sociale e di povertà estrema attraverso l'offerta di servizi per soddisfare i bisogni primari

- **RESPONSABILE DELL'EMPORIO**

Il responsabile dell'Emporio può essere il Governatore della Misericordia, un suo diretto delegato o un volontario che si impegna in questo ruolo e ha il compito di vigilare sulle finalità e tutelare l'osservanza delle regole previste dal regolamento dell'Emporio.
Il responsabile rappresenta l'Emporio nelle varie attività e riunioni proposte dalla Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia riguardo il progetto Empori Solidali.
Ha il compito di selezionare i volontari che presteranno servizio presso l'Emporio seguendo le linee guida di "Casa del Noi", assicurandosi che essi abbiano ricevuto la formazione adatta. Si occupa, inoltre, della gestione delle loro turnazioni presso l'Emporio.
In collaborazione con i volontari, sviluppa strategie pubblicitarie o campagne di sensibilizzazione per trovare nuovi partner dell'Emporio.

- **IL RESPONSABILE DELL'ASCOLTO**

Il responsabile dell'ascolto è quella figura che si interfaccia con tutti gli utenti dell'Emporio, andando ad esporre loro le modalità di accesso allo stesso e di utilizzo, rinnovo o recessione della tessera.
Colui che presta servizio al centro di ascolto accoglie gli utenti, condivide con loro il regolamento e si assicura personalmente che questo venga rispettato. Ha il compito di controllare periodicamente la permanenza dei requisiti che hanno determinato l'accesso all'Emporio e di aggiornare la cartella personale di ogni utente, facendosi aiutare dai volontari.
Inoltre, il gruppo di volontari dello sportello di ascolto valutano la situazione specifica di ciascun utente e la possibilità di attivare un supporto specifico ed adatto alle problematiche riportate dal singolo o dal nucleo familiare.
Il referente dell'ascolto si coordina con il responsabile del magazzino per gestire gli ordini ai fornitori o a tutti quegli enti con cui l'Emporio ha stretto una convenzione o un partenariato.

- **IL RESPONSABILE DEL MAGAZZINO**

Il responsabile del magazzino è quella figura che si occupa di tutta la merce presente all'interno dell'Emporio, con il compito di: redigere i registri di entrata ed uscita dei prodotti, controllare l'arrivo di ogni fornitura, lo stato di conservazione della stessa e l'integrità delle confezioni di ogni singolo prodotto, svolgere l'inventario periodico previsto ed assicurarsi che essa venga maneggiata e conservata secondo le norme previste dalla legge.
Il responsabile del magazzino si interfaccia con il responsabile dell'ascolto per mantenere i rapporti con gli enti ed effettuare gli ordini periodici.
Si consiglia di nominare uno o più collaboratori per mantenere una buona organizzazione del magazzino.

- **IL VOLONTARIO DELL'EMPORIO**

Il volontario dell'Emporio è colui che svolge il suo servizio di volontariato presso l'Emporio Solidale della propria Misericordia; in collaborazione con il responsabile dell'ascolto assiste gli utenti durante il loro ingresso all'Emporio e con il responsabile del magazzino si occupa dello smistamento e della sistemazione della merce, occupandosi anche dello smaltimento dei rifiuti.

STRUMENTI INFORMATICI

- **IL SOFTWARE**

Nel caso in cui l'Emporio sia dotato di un software informatico, questo deve assolvere principalmente a tre funzioni:

- archivio digitale degli utenti e delle rispettive tessere
- gestionale di carico/scarico merci e codifica prodotti
- gestionale di cassa.

Nella **sezione anagrafica** del software è possibile compilare una scheda per ciascun utente completa di tutti i dati anagrafici (tra cui anche codice fiscale, componenti del nucleo familiare, occupazione, valore dell'ISEE, ecc.), nella quale si consiglia di allegare anche i documenti in formato digitale. Quante più informazioni sono presenti nelle schede anagrafiche tanto più completa, trasparente e consapevole sarà la gestione degli utenti.
La scheda si intende da compilare al momento della realizzazione della tessera e della conseguente consegna. Nella scheda si inseriscono anche il totale dei punteggi mensili e il periodo di validità della tessera.
Le funzioni dell'anagrafica sono molteplici: è possibile modificare lo stato della tessera (da attiva a bloccata a in attesa, ecc.), inserire note e deleghe, registrare informazioni specifiche quali presenza di disabilità, nonché estrarre un elenco degli utenti completo di tutti i dati disponibili.
La **sezione del software dedicata alla merce** solitamente prevede: una sezione per inserire bolle, DDT, fatture, ecc., un'anagrafica dei fornitori e/o eventuali clienti e un'anagrafica di tutti i prodotti.
Nell'anagrafica dei prodotti si compila una scheda per ciascun prodotto presente in Emporio o preferibilmente per ogni macro categoria: pasta corta 500 gr, pasta lunga 500 gr, pasta corta 1 Kg, salumi, latte, detersivi, biscotti, confetture, verdure surgelate, ecc.
Per ogni prodotto registrato vanno indicati: nome, classe merceologica (da scegliere tra una rosa già preimpostata), peso, tipo di confezione e punteggio attribuito.
Il software genera automaticamente un codice a barre per il prodotto registrato (pasta corta 500 gr), mentre i singoli codici a barre già presenti sulle confezioni vanno inseriti manualmente nella scheda anagrafica: in questo modo il gestionale cassa li registra e li scarica al momento della spesa.
Il **carico** prevede la compilazione di apposite schede nelle quali si inserisce il tipo di documento (fattura, documento di trasporto) e il tipo di cessione (acquisto, donazione), nonché le quantità di prodotti consegnati, registrati ognuno col proprio codice a barre in uso nel gestionale.

- **LA CASSA**

La postazione della cassa si compone di un lettore di codici a barre, un computer ed una stampante: i volontari battono i codici a barre di ogni prodotto e procedono alla chiusura dello scontrino.
Si consiglia di far riferimento alla propria *software house* per formazione e funzionalità del software.

LE DODICI CESTE

EMPORIO SOLIDALE DI

_____

Allegato 2

DOMANDA DI AMMISSIONE

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ Prov. _____ il ____/____/_____

C.F. _____ Nazionalità _____

residente a _____ Prov. _____ CAP _____

indirizzo _____ n. _____

(compilare solo se diverso dall'indirizzo di residenza)
e stabilmente domiciliato/a a _____ Prov. _____ CAP _____

indirizzo _____ n. _____

Tel. fisso _____ Cell. _____

e-mail _____

CHIEDE

di essere ammesso ad usufruire dei servizi offerti da questo Emporio Solidale in forma di sostegno in alimenti e prodotti per il fabbisogno personale e familiare.
A tal fine, consapevole di quanto previsto dagli artt. 75 e 76 del D.P.R. n. 445/2000 in merito alla decadenza dai benefici concessi sulla base di dichiarazioni non veritiere, nonché alla responsabilità penale conseguente al rilascio di dichiarazioni mendaci e alla formazione e uso di atti falsi, sotto la propria responsabilità

DICHIARA

1. di avere **certificazione ISEE** del nucleo familiare pari a € _____
2. **che il mio nucleo familiare, oltre al richiedente, è composto da:**

Coniuge _____ nato/a a _____ il ___/___/_____

Figlio/a _____ nato/a a _____ il ___/___/_____

Figlio/a _____ nato/a a _____ il ___/___/_____

Figlio/a _____ nato/a a _____ il ___/___/_____

Figlio/a _____ nato/a a _____ il ___/___/_____

Figlio/a _____ nato/a a _____ il ___/___/_____

Altro componente _____ nato/a a _____ il ___/___/_____

3. **di trovarsi in una delle seguenti condizioni:**

- ☐ residenza, con domicilio stabile nel Comune di _____
- ☐ cittadino straniero con regolare permesso di soggiorno o carta di soggiorno o con procedimento di rinnovo/emersione in corso
- ☐ occupato
- ☐ disoccupato
- ☐ pensionato o nucleo familiare con soli redditi di pensione
- ☐ nucleo familiare in cui vivono persone con handicap certificati (allegare certificato)
- ☐ famiglia monogenitoriale

4. **di essere nella seguente condizione abitativa:**

- ☐ affitto con regolare contratto di locazione (intestato a sé stesso o ad un altro familiare convivente)
- ☐ casa di proprietà (unica proprietà)
- ☐ altro (specificare) _____

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA SEGUENTE DOMANDA

- Copia del documento d'identità in corso di validità e codice fiscale
- Stato di famiglia
- Copia di ISEE valido, calcolato ai sensi del D.P.C.M. 159/2013
- Eventuale certificazione attestante la presenza di componente disabile (riconosciuto dall'art.3 della L. 104/92) o non autosufficiente nello stato di famiglia
- Eventuale certificato di stato di disoccupazione
- Eventuale certificato di malattie croniche o incidenti sul lavoro

Con il presente modulo il/la sottoscritto/a autorizza al trattamento dei dati personali ai fini della presente procedura, ai sensi del D. Lgs. 196/2003.

_____, ___/___/_____ _____

(Luogo) *(Data)* *(Firma del Dichiarante)*

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 DEL GDPR 2016/679

Gentile Signore/a,
ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ed in relazione alle informazioni di cui si entrerà in possesso, ai fini della tutela delle persone e altri soggetti in materia di trattamento di dati personali, si informa quanto segue:

1. Finalità del Trattamento
I dati da Lei forniti verranno utilizzati ai fini della valutazione in ordine alla richiesta di concessione della tessera alimentare solidale e per la sua eventuale emissione.

2. Modalità del Trattamento e conservazione
Il trattamento sarà effettuato con modalità informatizzata e manuale. I suoi dati personali saranno altresì conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e per l'ulteriore periodo di tempo necessario ad ottemperare gli obblighi di legge.

3. Conferimento dei dati
Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 1 è obbligatorio, perché senza lo stesso non è possibile avere gli elementi necessari per valutare la richiesta di concessione della tessera alimentare solidale. L'eventuale rifiuto dell'autorizzazione comporta l'impossibilità di concedere la tessera e quindi la mancata prosecuzione del progetto.

4. Comunicazione e diffusione dei dati
I dati forniti potranno essere comunicati alle realtà che partecipano al progetto Emporio Solidale, che oggi sono le seguenti: _____
_____
_____.
Fatto salvo ciò, i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno mai comunicati senza il suo esplicito consenso, fatta eccezione per le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi di legge.

5. Titolare del Trattamento
Il titolare del trattamento dei dati personali è l'Associazione _____, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, con sede legale in _____ Associazione capofila del progetto Emporio Solidale. Le schede/domande verranno indirizzate e conservate presso la sede legale dell'Associazione.

6. Diritti dell'interessato.
In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

a. chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
b. ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
c. ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;

d. ottenere la limitazione del trattamento;
e. ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
f. opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
g. opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
h. chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
i. revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
j. proporre reclamo a una autorità di controllo. Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata all'Associazione _____, all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo mail _____.

Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede per presa visione.

_____, ___/___/_____ _____

(Luogo) *(Data)* *(Firma del Dichiarante)*

LE DODICI CESTE

FAC SIMILE TESSERA SOCIO

LE DODICI CESTE

EMPORIO SOLIDALE DI

_____

HOPE HOUSE OF PEOPLE

TESSERA SOCIO

LE DODICI CESTE

MESE _____

PUNTI INIZIALI _____

DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____
DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____
DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____	DATA __/__/____ PUNTI RESIDUI _____

TITOLARE _____