

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Presentazione

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale
(Articolo 2 della Costituzione Italiana)

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese. **(Articolo 3 della Costituzione Italiana)^**

Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto di mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale. Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera. **(Articolo 38 della Costituzione Italiana)^**

Il Comune è l'istituzione più vicina ai cittadini e, come tale, deve dare una risposta concreta alle necessità delle fasce più deboli della comunità, salvaguardando e sostenendo gli anziani, i disabili, e le famiglie in situazioni sociali particolari, nel rispetto delle competenze affidate.

L'Amministrazione Comunale di Chiaravalle ha predisposto questa Carta dei Servizi Sociali proprio con l'intento di comunicare, con la maggiore chiarezza possibile, tutte le informazioni utili sulle attività socio - assistenziali comunali e rendere trasparente le modalità di erogazione dei servizi.

L'approvazione e la pubblicizzazione della Carta dei Servizi Sociali rappresenta per l'Amministrazione Comunale un'importante opportunità di dialogo con i cittadini e uno stimolo al miglioramento della qualità offerta.

La carta dei Servizi Sociali, così predisposta, non è una Carta rigida ma in continuo movimento e aggiornata con nuovi progetti e servizi coordinati fra loro.

Questo documento ha validità tre anni e può subire aggiornamenti.

In questo senso, riteniamo che questo strumento possa essere di utilità all'informazione ed al miglioramento del rapporto tra Cittadini e Istituzione.

- **La legge 328/2000 e la Carta dei Servizi**

Perché la Carta dei Servizi Sociali

Nella **Carta dei servizi Sociali** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti (legge n. 328/2000 art. 13). L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Il D.P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali", al punto 6 della parte terza, delinea le caratteristiche della **carta dei servizi sociali**, intesa come "carta per la cittadinanza sociale".

In sintesi, la **Carta dei Servizi** deve permettere la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate: orari, tariffe, professionalità del personale addetto, tempi di attivazione, tutela della privacy e standard di qualità.

Ogni utente, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi.

La realizzazione di una **carta dei servizi sociali** costituisce uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che " *non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi* " ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi, considerato che i Servizi Sociali sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone. Per questo motivo la *Carta dei servizi*" non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Chiaravalle accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. In particolare, la Carta dei Servizi fa riferimento a:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, di conversione del Decreto Legge n.163 del 12 maggio 1995, recante "Misure per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore previdenziale ed assistenziale"
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", ed in particolare l'art.13 il quale prevede che ogni Ente erogante servizi, adotti una carta dei servizi sociali e ne dia adeguata pubblicità agli utenti;
- D.P.R. 3 maggio 2001, avente ad oggetto:" Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003" ed in particolare la Parte III punto 6 che detta i contenuti della carta dei servizi sociali;
- Legge Regionale n. 32 del 01.12.2014 "

Nel rispetto di questi principi e valori il Comune ritiene sostanziale la centralità dei cittadini e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere.

Particolare attenzione ed interventi prioritari devono essere posti in essere a favore dei cittadini più deboli, a coloro cioè che vivono situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ: il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi.

INTEGRITÀ ED ONESTÀ quali valori ispiratori di ogni attività.

EQUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

PARTECIPAZIONE: le Amministrazioni Comunali, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Comune di Chiaravalle considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il corretto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità.

Il cittadino:

- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, secondo le modalità stabilite dal "Regolamento Comunale in materia di accesso civico e accesso generalizzato";
- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;
- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;
- Ha la possibilità di prestare la propria opera volontaria per collaborare con il Comune nell'erogazione dei Servizi.

TEMPESTIVITÀ: il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti dal "Regolamento Comunale del procedimento amministrativo" emanato in attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

ATTENZIONE ALLE RISORSE: le Amministrazioni Comunali si impegnano a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

Come usare la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportate tutte le prestazioni che il Comune è in grado di offrire ai Cittadini.

Per ogni servizio pubblico è presente una scheda che descrive, in maniera sintetica:

- Che cos'è;
- A chi si rivolge;
- Come e quando vi si accede;
- I documenti necessari;
- Costo per il cittadino;
- Responsabile del Servizio;
- Le garanzie di qualità che il Comune si impegna a ricercare e mantenere

I Cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente agli Uffici Comunali, durante il normale orario di apertura Uffici:

- ◆ telefonicamente, ai seguenti numeri: Comune di Chiaravalle: 071-9499257/222
- Fax:071-742373 - e-mail: info@comune.chiaravalle.an.it
- posta certificata : info@pec.comune.chiaravalle.an.it

I.S.E.E.

(INDICATORE SITUAZIONE ECONOMICA EQUIVALENTE)

CHE COS' E' L'I.S.E.E.?

L'ISEE, indicatore della situazione economica equivalente, è lo strumento utilizzato in Italia per misurare la condizione economica di chi chiede prestazioni sociali agevolate o l'accesso, a condizioni agevolate, ai servizi di pubblica utilità. Esso viene calcolato tenendo conto della composizione numerica e di altre caratteristiche del nucleo familiare (ad esempio presenza nel nucleo di figli minori con un solo genitore, presenza di un componente con disabilità psicofisica permanente, ecc..) oltre al reddito e al patrimonio mobiliare e immobiliare di ciascun componente il nucleo familiare.

Per il calcolo dell'ISEE occorre presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica, detta DSU, correttamente compilata, scegliendo una delle seguenti modalità: on line tramite il portale INPS (chiedendo l'apposito PIN) alla sede dell'Inps competente per territorio o ai CAF. Il servizio è gratuito.

La certificazione ISEE ha validità dal momento della presentazione fino al 15 gennaio dell'anno successivo.

E' possibile, nel corso del periodo di validità dell'attestazione ISEE, procedere ad un suo aggiornamento in seguito a significative variazioni reddituali conseguenti a cambiamenti della situazione lavorativa di almeno un componente del nucleo. Questo indicatore prende il nome di ISEE CORRENTE ed ha validità di due mesi dalla presentazione della documentazione.

Esistono inoltre ISEE differenziati sulla base della tipologia di prestazione richiesta o in presenza di determinate caratteristiche del nucleo familiare. In particolare ci sono

ISEE ORDINARIO O STANDARD

Utilizzabile per la generalità delle prestazioni sociali agevolate (prestazioni o servizi sociali assistenziali la cui erogazione dipende dalla situazione economica del nucleo del richiedente, compresi i servizi di pubblica utilità a condizioni agevolate)

ISEE UNIVERSITÀ

Utilizzabile per le prestazioni per il diritto allo studio universitario previa identificazione del nucleo familiare di riferimento dello studente

ISEE SOCIOSANITARIO

Utilizzabile per le prestazioni socio-sanitarie per cui è possibile scegliere un nucleo familiare ristretto rispetto a quello ordinario

ISEE SOCIOSANITARIO - RESIDENZE

Utilizzabile per le prestazioni socio-sanitarie residenziali, per cui è possibile scegliere un nucleo familiare ristretto; prevede differenze in alcune componenti di calcolo e tiene conto della situazione economica dei figli del beneficiario non inclusi nel nucleo

ISEE CON GENITORI NON CONIUGATI TRA LORO E NON CONVIVENTI

Utilizzabile per le prestazioni rivolte ai minorenni/studenti universitari che siano figli di genitori non coniugati tra loro e non conviventi e tiene conto della situazione economica del genitore non convivente.

I servizi

IL SERVIZIO

SOCIALE DI BASE

SECRETARIATO SOCIALE

Lo scopo del servizio è quello di informare, orientare ed aiutare il cittadino nell'accesso ai servizi sociali.

Cos'è

Il segretariato sociale è un punto di riferimento informativo per l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari finalizzato ad agevolare i cittadini nella ricerca di risposte ai propri bisogni.

Il Segretariato sociale garantito dal servizio sociale del Comune, ha funzioni informative e di orientamento sulle tipologie dei servizi, di lettura e prima valutazione del bisogno e di accompagnamento del cittadino verso il percorso assistenziale più appropriato. L'attività si può quindi esaurire con il semplice passaggio di informazioni e chiarimenti, ma può prevedere anche la definizione di appuntamenti per colloqui individuali con l'assistente sociale, qualora si abbia a che fare con bisogni più complessi che richiedano la presa in carico da parte del Servizio Sociale

A chi si rivolge

A tutti i cittadini

Quando si accede

Nei giorni feriali telefonando o recandosi presso gli Uffici Comunali, secondo il normale orario di Ufficio.

I documenti necessari

Trattandosi di un servizio informativo, solo quelli che il cittadino ritiene necessari per l'esame del suo problema.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Lo scopo del servizio è quello di offrire consulenza sociale in situazioni di bisogno, costruendo un percorso di aiuto per il superamento di una fase di criticità/difficoltà.

Cos'è

Il Servizio Sociale Professionale ha lo scopo di prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e di promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione. La figura professionale che esercita il Servizio Sociale Professionale è quella dell'Assistente Sociale, che svolge la propria attività a favore ed in collaborazione con le persone, le famiglie, i gruppi, le comunità e le aggregazioni sociali del territorio. In particolare, l'Assistente Sociale:

accoglie la richiesta di aiuto;

elabora piani di intervento personalizzati insieme al cittadino, aiutandolo ad individuare ed utilizzare le proprie risorse; il piano si concretizza poi in un "contratto" di assistenza che prevede impegni reciproci da parte del cittadino e dell'amministrazione comunale;

opera per promuovere l'autonomia personale, la capacità di scelta e l'assunzione di responsabilità individuali e familiari;

elabora progetti volti ad incrementare le risorse presenti nel territorio o a crearne di nuove, sulla base dei bisogni e delle domande emergenti, anche in collaborazione con altre figure professionali, gruppi, enti o associazioni;

coordina le risorse pubbliche e quelle private

nei casi di particolari necessità di tutela e protezione di minori o persone non più in grado di provvedere a se stesse, collabora con le Autorità Giudiziarie

A chi si rivolge

A tutti i cittadini

Quando si accede

Telefonando o recandosi presso il Comune, durante il normale orario d'Ufficio

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al servizio è determinato di volta in volta dall'Assistente Sociale all'uopo interpellato.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi;
- ◆ riservatezza delle informazioni: il personale è tenuto a garantire il segreto professionale.

**SERVIZI ED
INTERVENTI
A
SOSTEGNO
DELLA FAMIGLIA**

ASSISTENZA ECONOMICA

Le persone residenti nel Comune di Chiaravalle che si trovano in condizioni di disagio socio-economico possono presentare domanda di assistenza economica.

Cos'è

Gli interventi di assistenza economica, previsti dalla Legge 328/2000 e dalla Legge Regionale n. 32/2004, sono finalizzati al contrasto alla povertà e a prevenire, superare o ridurre le condizioni di bisogno delle famiglie derivanti dal reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia.

L'intervento economico si colloca all'interno di un progetto globale di attivazione/sostegno elaborato dal Servizio Sociale del Comune e vi si ricorre in via residuale solo qualora non sia possibile o risulti inopportuno l'utilizzo di altre tipologie di intervento socio-assistenziale.

Gli interventi economici consistono in:

- ◆ sussidi straordinari temporanei, a causa di una temporanea mancanza di reddito;
- ◆ sussidi continuativi, cioè rivolti a chi per età o inabilità non può far fronte alle normali necessità della vita quotidiana.

Il Comune ha disciplinato la concessione dei contributi con apposito Regolamento comunale applicativo dell'I.S.E.E. ed in qualunque caso l'erogazione dei contributi economici è strettamente vincolato all'effettiva disponibilità delle risorse finanziarie messe a bilancio.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini che non dispongono di entrate sufficienti a garantire dignitose condizioni di vita.

Come si accede

Richiesta formale di concessione contributo da presentare all'Ufficio Protocollo del Comune, previa valutazione da parte dell'Assistente Sociale comunale.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità; eventuale dichiarazione sostitutiva resa nei termini di legge circa lo stato di indigenza, nonché ogni altra documentazione idonea alla valutazione del caso.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- ◆ rispetto dei tempi.
- ◆ riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO DI MATERNITA'

È un contributo economico erogato dall'I.N.P.S. e gestito dai Comuni, a sostegno della maternità e dell'adozione.

Cos'è

E' un contributo previsto dall'articolo 66 della L. 448/98 per la nascita o l'adozione di un figlio in famiglie con una determinata situazione economica.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le donne residenti nel Comune, con cittadinanza Italiana o di uno stato dell'Unione Europea ovvero in possesso della carta di soggiorno se cittadini extracomunitari, che hanno partorito un bambino e le mamme adottive e in affido preadottivo.

Il beneficio è concesso solo se il reddito familiare è inferiore ad un limite prestabilito, e se prive del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità. In alcuni casi particolari, il beneficio spetta al padre o all'affidatario.

Come si accede

La domanda va presentata dalla madre entro sei mesi dalla data del parto o del decreto di adozione, pena la perdita del diritto.

La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali, durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali.

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ assistenza alla compilazione della richiesta;
- ◆ trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- ◆ rispetto dei tempi: entro sessanta giorni dalla richiesta il Comune assume atto di accoglimento o diniego e trasmette per via telematica all'I.N.P.S. il flusso per l'erogazione;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO AI NUCLEI FAMILIARI NUMEROSI

È un contributo economico erogato dall'I.N.P.S. e gestito dai Comuni, a sostegno delle famiglie italiane o comunitarie residenti, con almeno tre figli minori.

Cos'è

E' un contributo previsto dall'articolo 65 della legge 448/1998 per i nuclei familiari composti da cittadini italiani, comunitari o in possesso della carta di soggiorno se cittadini extracomunitari, con tre o più figli con età inferiore ai 18 anni. L'assegno non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali. Il diritto decorre dal primo gennaio di ogni anno o comunque dal primo mese in cui si siano raggiunti i requisiti.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le famiglie italiane, residenti comunitarie con carta di soggiorno o straniere dell'Unione Europea con tre o più figli minorenni. Il beneficio è concesso solo se il reddito familiare è inferiore ad un limite prestabilito . La domanda deve essere presentata ogni anno.

Come si accede

La domanda va presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo, pena la perdita del diritto. La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali, durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali.

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ assistenza alla compilazione della richiesta;
- ◆ trasparenza;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

AFFIDO FAMILIARE PER MINORI IN DIFFICOLTA'

Il Comune interviene a sostegno dei minori in gravi difficoltà sociali e familiari, sotto forma di affido familiare.

Cos'è

L'affido familiare è un istituto che permette a una famiglia, a una coppia o a un singolo di accogliere, per un periodo di tempo limitato, un minore italiano o straniero la cui famiglia stia attraversando un periodo di difficoltà o di crisi, tale da impedire l'accudimento del bambino o del ragazzo stesso.

La famiglia affidataria deve assicurare al minore il mantenimento materiale, l'educazione l'istruzione e le relazioni affettive rispondendo dunque a tutte le sue esigenze materiali e psicologiche in attesa che la famiglia originaria torni ad essere in grado di assolvere ai propri compiti di accudimento e cura. Nel momento in cui il bambino torna presso i suoi genitori, gli affidatari hanno diritto a mantenere i rapporti con lui.

Il Servizio è assicurato dagli operatori del Servizio Affidato dell'ATS 12 in collaborazione con gli operatori del Distretto Socio Sanitario del Consultorio familiare dell'Area Vasta 2 del Distretto Nord di Ancona, competenti nel definire gli interventi, la loro programmazione, nel reperire e formare le famiglie.

A chi si rivolge

Ai minori ed alle famiglie seguiti dai Servizi Sociali.

Quando si accede

Su richiesta di intervento dell'Assistente Sociale, in presenza di:

- ◆ situazione transitoria di incapacità di gestione familiare (es. malattie, ricoveri, ecc.);
- ◆ situazione in cui si stanno definendo nuovi sistemi familiari (es. separazioni, morti, ecc.);
- ◆ situazione di inadeguatezza educativa della famiglia;
- ◆ situazione di tensione e difficoltà patologiche della famiglia.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti è determinato dall'Assistente Sociale Comunale e/o dell'Assistente Sociale del Consultorio Familiare dell'Area Vasta 2 del Distretto Nord di Ancona all'uopo interpellato.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato dell'ASUR MARCHE e dell'A.T.S. n.12;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;

- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, Consultorio Familiare ASUR, Tribunale per i Minorenni, Scuola ed altre realtà educative presenti sul territorio);
- ◆ riservatezza delle informazioni.

CONTRIBUTO PER CANONE DI LOCAZIONE

È un contributo economico, previsto dalla Legge 431/98, quale aiuto alle persone che pagano un canone di locazione eccessivamente oneroso rispetto al proprio reddito.

Cos'è

E' un contributo che viene concesso mediante emanazione di apposito bando pubblicato dal Comune di *Chiaravalle* a persone che pagano un canone di locazione eccessivo rispetto alla propria situazione reddituale. Il contributo non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali.

A chi si rivolge

Agli italiani, ai cittadini di altro Stato aderente all'Unione Europea, ai cittadini extracomunitari in possesso di carta o permesso di soggiorno in corso di validità e del certificato storico di residenza da almeno 10 anni nel territorio italiano ovvero da 5 anni nella Regione Marche.

Per accedere al contributo è necessario:

- occupare un alloggio in locazione, a titolo di residenza principale od esclusiva e per effetto di un contratto di locazione valido e registrato;
- essere in regola con il pagamento del canone di locazione;
- che il richiedente abbia la residenza nel Comune di *Chiaravalle* e nell'alloggio per il quale si chiede il contributo;
- la non titolarità, da parte di alcun componente il nucleo familiare, del diritto di proprietà, comproprietà, usufrutto, uso o abitazione su un alloggio situato in qualsiasi località, adeguato alle esigenze del nucleo familiare;
- non aver ottenuto l'assegnazione di alloggio realizzato con contributi pubblici;
- la non inclusione dell'alloggio nella categoria catastali A/1, A/8 e A/9;
- canone mensile di locazione al netto degli oneri accessori, non superiore ad € 600,00.
- Un livello di reddito familiare inferiore ad una data soglia, che viene determinata annualmente in base alla normativa

La domanda deve essere presentata ogni anno.

Come si accede

La domanda va presentata al Comune di *Chiaravalle*, entro il termine stabilito annualmente in apposito bando. La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al servizio è determinato dal Bando all'uopo predisposto.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ assistenza alla compilazione della richiesta;
- ◆ trasparenza.
- ◆ riservatezza delle informazioni.

BONUS GAS - RIDUZIONE BOLLETTA FORNITURA DEL GAS METANO

E' un'agevolazione a favore delle famiglie in situazione di disagio economico, garantendo un risparmio sulla spesa annua per la fornitura del gas metano.

Cos'è

E' un'agevolazione prevista da norme legislative con l'obiettivo di sostenere la spesa del gas metano delle famiglie in condizioni di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per la fornitura del gas metano.

A chi si rivolge

Possono beneficiare dell'agevolazione i cittadini, residenti nel Comune, titolari di un contratto di erogazione di gas metano, diretto o con impianto condominiale, a servizio di abitazioni in affitto o in proprietà, aventi le caratteristiche di cui alle normative vigenti in materia e che abbiano un ISEE inferiore o uguale a € 8.107,50 (per la generalità degli aventi diritto) o un ISEE inferiore o uguale a € 20.000,00 (per i nuclei familiari con 4 o più figli a carico). *E' possibile presentare la domanda in qualsiasi momento dell'anno ed il Bonus ha una durata di 12 mesi ed occorre rinnovare la domanda ad ogni scadenza.*

Come si accede

Per accedere al "Bonus gas" i cittadini devono recarsi presso l'*Ufficio Servizi Sociali del Comune di Chiaravalle durante l'orario di servizio, la domanda viene inoltrata online al Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGATE), viene sottoscritto il modulo per l'ammissione alla compensazione per la fornitura di gas naturale e viene consegnata la ricevuta di ammissione.*

documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità, documento di identità e *fattura gas metano.*

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ Informazioni sulle modalità di richiesta;
- ◆ trasparenza;
- ◆ rispetto dei tempi.
- ◆ riservatezza delle informazioni.

BONUS ENERGIA ELETTRICA - RIDUZIONE BOLLETTA FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA.

E' un'agevolazione a favore delle famiglie in situazione di disagio economico, garantendo un risparmio sulla spesa annua per la fornitura di energia elettrica.

Cos'è

E' un'agevolazione prevista da norme legislative con l'obiettivo di sostenere la spesa energetica delle famiglie in condizioni di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per l'energia elettrica. Il bonus è inoltre rivolto a quelle famiglie presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute che è costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.

A chi si rivolge

Possono beneficiare dell'agevolazione i cittadini, residenti nel Comune, titolari di un contratto di erogazione di energia elettrica, a servizio di abitazioni in affitto o in proprietà, aventi le caratteristiche di cui alle normative vigenti in materia e che abbiano un ISEE inferiore o uguale a € 8.107,50 (per la generalità degli aventi diritto) o un ISEE inferiore o uguale a € 20.000,00 (per i nuclei familiari con 4 o più figli a carico). E' possibile presentare la domanda in ogni momento dell'anno ed il bonus ha durata di 12 mesi ed occorre rinnovare la domanda ad ogni scadenza.

Il bonus per le quelle famiglie presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute che utilizzi apparecchiature elettromedicali è indipendente dal reddito ma occorre apposita certificazione dell'ASUR. In questo caso il bonus verrà erogato senza interruzione dall'accettazione della domanda fino a quando vengono utilizzate le apparecchiature elettromedicali.

Come si accede

Per accedere al "Bonus energia elettrica" i cittadini devono recarsi presso *l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Chiaravalle durante l'orario di servizio, la domanda viene inoltrata online al Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche(SGATE), viene sottoscritto il modulo per l'ammissione alla compensazione per la fornitura di gas naturale e viene consegnata la ricevuta di ammissione.*

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità, documento di identità e fattura energia elettrica, certificazione dell'ASUR per le famiglie presso le quali vive un soggetto che utilizzi apparecchiature elettromedicali.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ Informazioni sulle modalità di richiesta;
- ◆ trasparenza;
- ◆ rispetto dei tempi.
- ◆ riservatezza delle informazioni.

RILASCIO TESSERE TRASPORTO AGEVOLATO

Cos'è

L'agevolazione tariffaria si sostanzia nella possibilità, per l'utenza beneficiaria, di acquistare direttamente dalle Aziende di Trasporto Pubblico Locale titoli di viaggio a prezzo ridotto.

Le agevolazioni tariffarie si applicano sui servizi di Trasporto Pubblico Locale automobilistico e ferroviario regionale e locale, ed è rivolto alle fasce socialmente deboli.

A chi si rivolge

I potenziali beneficiari delle agevolazioni tariffarie, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili agli EE.LL. concedenti, sono i cittadini residenti del Comune di Chiaravalle ed appartenenti ad una delle categorie individuate nella DGR 1012 del 04/09/2017 e con un reddito ISE/ISEE nei limiti stabiliti dalla normativa.

Come si accede

Per ottenere il rilascio della tessera di trasporto agevolato è necessario presentare apposita richiesta all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Chiaravalle negli orari di apertura degli stessi.

I Documenti necessari

Attestazione ISEE in corso di validità e la documentazione specifica richiesta di volta in volta in base alla categoria di appartenenza.

Costo per il cittadino

Per il rilascio della tessera per il trasporto agevolato è necessario effettuare un versamento di € 5,16 alla Tesoreria Comunale presso Banca UNICREDIT per le spese di gestione amministrativa.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità
Il Comune si impegna a garantire:
 Informazioni sulla modalità di richiesta
Trasparenza
Riservatezza delle informazioni.

INTERVENTI

A

SOSTEGNO

DEI DISABILI

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA PER DISABILI

Cos'è

Per gli alunni disabili, riconosciuti ai sensi della legge 5 febbraio 1992, n. 104, frequentanti le scuole di ogni ordine e grado, il Comune, tramite il Servizio Servizi Sociali, assicura la necessaria assistenza per l'integrazione dell'alunno portatore di handicap.

A chi si rivolge

Alle persone con disabilità grave certificata e frequentanti la scuola materna, la scuola elementare, la scuola media inferiore e superiore.

Come si accede

Su richiesta di intervento da parte dell'Assistente Sociale dell'U.M.E.E. ASUR MARCHE, o dei *Centri Riabilitativi privati e convenzionati*, in presenza di situazione di disabilità sensoriale, fisica e/o psichica.

I documenti necessari

Certificazione ai sensi della legge 104/1992 e ss.mm. in situazione di gravità.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato tramite appalto di servizio;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, A.S.U.R. e Scuola);
- ◆ riservatezza delle informazioni.

DISABILITA' GRAVISSIMA

Cos'è

E' un contributo economico, erogato da parte della Regione Marche ed è volto a rafforzare la presa in carico della persona non autosufficiente attraverso un piano personalizzato di assistenza, che integri le diverse componenti sanitaria, sociosanitaria e sociale per assicurare continuità assistenziale.

A chi si rivolge

I destinatari dell'intervento sono le "persone in condizione di disabilità gravissima", riconosciute tali dalla Commissione Sanitaria Provinciale dell'Area Vasta 2 di Ancona.

Come si accede

L'Ente locale pubblica un apposito bando con il quale fornisce tutte le possibili informazioni in riferimento all'intervento e fissa il termine per la presentazione, da parte degli utenti interessati o loro familiari, della domanda per il riconoscimento della condizione di disabilità gravissima di cui all'art. 3 c. 2 del D.M. 26/09/2016 alla competente Commissione sanitaria provinciale al fine di accedere al contributo regionale.

L'Ente locale individua, inoltre, un proprio referente, preferibilmente l'assistente sociale, con il compito di fornire idonee informazioni.

Successivamente al riconoscimento della condizione di disabilità gravissima, il disabile o la sua famiglia presentano la richiesta di contributo alla Regione Marche - Servizio Politiche Sociali e Sport, tramite il Comune di Chiaravalle,

Documenti necessari

Certificato della Commissione sanitaria Provinciale che attesti il riconoscimento della condizione di disabilità gravissima e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

a dare diffusione delle modalità di accesso al contributo;

assistenza alla compilazione della richiesta;

trasparenza: comunicazione dell'avvenuto accredito sul C.C.;

riservatezza delle informazioni.

INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI A FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITA' SENSORIALE

Cos'è

Gli interventi a favore della disabilità sensoriale, previsti dalla DGR n. 1106/2017, sono finalizzati a favorire il pieno sviluppo delle potenzialità dei disabili sensoriali, la loro integrazione nella famiglia, nella scuola e nella società, nonché il raggiungimento di livelli di autonomia adeguati alle individuali condizioni psicologiche, intellettive e sociali.

Gli interventi posti in essere dall'Ente capofila degli ATS a favore degli alunni con disabilità sensoriale sono i seguenti:

- a) assistenza all'autonomia e alla comunicazione
- b) sussidi e supporti all'autonomia
- c) adattamento testi scolastici
- d) frequenza di scuole o corsi presso istituti specializzati

A chi si rivolge

I destinatari degli interventi di cui alla presente deliberazione sono gli studenti audiolesi e videolesi, frequentanti la scuola dell'infanzia (3-6 anni), scuola primaria, scuola secondaria di primo e di secondo grado sia pubblica che paritaria

Come si accede

Nel periodo fissato con Decreto del Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport della Regione, le famiglie devono inoltrare, all'Ente capofila dell'Ambito Territoriale Sociale, a mezzo posta con raccomandata A/R o a mezzo PEC, la domanda di contributo per l'attivazione degli interventi previsti dalla DGR n. 1106/2017. A seguito dell'istruttoria l'ufficio preposto all'accoglimento delle domande ne stabilisce l'ammissibilità; ciò costituisce titolo per accedere al contributo relativo all'assistenza all'autonomia e alla comunicazione e/o ai sussidi e supporti all'autonomia e/o all'adattamento dei testi scolastici.

I documenti necessari

Copia del verbale di accertamento socio-sanitario previsto dalle leggi n.381/70 (per i disabili sensoriali dell'udito) - n.382/70 (per i disabili sensoriali della vista), nonché ulteriori documenti previsti dalla DGR n. 1106/2017 sulla base della specifica richiesta.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a:

a dare diffusione delle modalità di accesso al contributo;
assistenza alla compilazione della richiesta;

trasparenza;

riservatezza delle informazioni.

SERVIZIO TRASPORTO SOCIALE

Cos'è

Il Comune di *Chiaravalle* garantisce il trasporto sociale, nei limiti dei posti disponibili, tramite convenzione con le locali Associazioni *AUSER* e *ANTEAS* nei seguenti casi:

- Per gli alunni portatori di handicap, riconosciuti ai sensi della legge n° 104/92 e ss.mm, frequentanti le scuole (dell'Infanzia, Primaria e media inferiore o superiore), che non possono essere trasportati sullo scuolabus;
- Per le persone portatori di handicap *per i quali non è previsto un servizio di scuolabus del Comune*, riconosciuti ai sensi della legge n° 104/92 e ss.mm, frequentanti centri diurni, ricreativi, riabilitativi, sedi di inserimenti lavorativi;
- Trasporto di anziani *dal proprio domicilio al Centro Sociale ricreativo per anziani l'Incontro*,
- *trasporto degli alunni residenti che necessitano, durante l'orario scolastico, di terapia logopedica c/o UMEE di Chiaravalle o Bignamini di Falconara M.ma;*
- *Trasporto di Anziani o disabili c/o il centro di riabilitazione e cura del comune di Chiaravalle o comuni limitrofi per terapie o visite mediche. Tale servizio è riservato alle persone di fatto sprovviste di supporti familiari e di una valida rete sociale e la richiesta è filtrata dal Servizio Sociale del Comune.*

A chi si rivolge

Alle persone con disabilità grave certificata e frequentanti la scuola, i centri diurni, ricreativi, riabilitativi, soggetti titolari di borse lavoro per disabili.

Come si accede

Presentazione istanza presso gli Uffici Comunali di Assistenza Sociale

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito ed è interamente a carico del Comune di residenza

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;

- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi
- ◆ riservatezza delle informazioni

CONTRIBUTO PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE

E' previsto un contributo regionale a favore di persone disabili che intendono abbattere le barriere architettoniche nella propria abitazione.

Cos'è

La legge 9 gennaio 1989, n. 13 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati" prevede un contributo economico per l'abbattimento delle barriere architettoniche nella propria abitazione, quali l'installazione di un ascensore o di un montacarichi, la formazione di scivoli e l'adeguamento delle strutture interne all'abitazione.

A chi si rivolge

Hanno diritto a presentare le domande di contributo, ai sensi dell'articolo 9, comma 3:

- ◆ i disabili con menomazioni o limitazioni funzionali permanenti di carattere motorio e i non vedenti;
- ◆ coloro i quali abbiano a carico persone con disabilità permanente;
- ◆ i condomini ove risiedono le suddette categorie di disabili;
- ◆ i centri o istituti residenziali per i loro immobili destinati all'assistenza di persone con disabilità

Come si accede

Le domande sono presentate dal disabile (o da chi ne esercita la tutela o la potestà) per l'immobile nel quale egli ha la residenza abituale e per le opere volte a rimuovere gli ostacoli alla sua mobilità.

documenti necessari

L'istanza, redatta su apposito modello, è diretta al Sindaco, e deve essere corredata da un certificato medico in carta libera attestante l'handicap, da una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà dalla quale risultino l'ubicazione della propria abitazione, nonché le difficoltà di accesso e un preventivo di spesa. I termini per la presentazione della domanda è fissato al 1° marzo di ogni anno.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

SERVIZI DI ASSISTENZA EDUCATIVA TERRITORIALE

Cos'è

Il Servizio di Assistenza educativa Territoriale è rivolto ai soggetti disabili e ai minori a rischio di emarginazione provenienti da famiglie svantaggiate e multiproblematiche che si trovino in difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali educative ed assistenziali.

Ha lo scopo di tutelare il soggetto e di prevenire e rimuovere le condizioni che impediscono lo sviluppo della persona, il raggiungimento della massima autonomia possibile e la partecipazione della persona portatrice di handicap alla vita della collettività;

A chi si rivolge

Alle persone residenti nel Comune di Chiaravalle, in età scolare, in possesso dell'attestazione di handicap in situazione di gravità ai sensi della L.104/92 ed a carico dell'U.M.E.A. U.M.E.E. Distretto Nord AV2 e agli Enti Privati Accreditati e ai minori in carico al "Servizio Tutela" minori del Comune di Chiaravalle.

Come si accede

Si accede se richiesto dal Servizio UMEE/UMEA e dal servizio "Tutela Minori" che ha in carico l'utente (che dovrà allegare il progetto educativo Individualizzato, gli obiettivi e le finalità del Servizio).

L'Amministrazione Comunale sulla base della documentazione prodotta, accetta la domanda sulla base degli stanziamenti economici dell'Ente.

I documenti necessari

Attestazione di riconoscimento disabilità ai sensi della legge 5 febbraio 1992, n. 104, Progetto Educativo Individualizzato definito dalle Unità Multidisciplinari dell'ASUR AV2 o dagli Istituti accreditati operanti nel territorio dell'ATS 12 e Attestazione ISE-ISEE in corso di validità.

Costo per il cittadino

E' prevista la compartecipazione al costo servizio nel rispetto delle tabelle di riferimento approvate dal regolamento ISE/ISEE.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali comunali.

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ assistenza alla compilazione della richiesta;
- ◆ trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- ◆ rispetto dei tempi;
- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi
- ◆ riservatezza delle informazioni.

INTERVENTI

A

SOSTEGNO DEGLI

ANZIANI

ASSEGNO DI CURA

Cos'è

L'assegno di cura è un intervento mirato ad assicurare un'adeguata assistenza al domicilio della persona non autosufficiente, evitando il ricorso precoce o incongruo al ricovero residenziale e favorendo il mantenimento della persona non autosufficiente nel proprio ambiente di vita e di relazioni sociali.

E' un contributo destinato alle persone non autosufficienti e alle famiglie che assicurano ai propri familiari non autosufficienti la necessaria assistenza al domicilio.

A chi si rivolge

L'assegno può essere erogato a tutti i residenti nei Comuni dell'A.T.S. n.12 che abbiano i seguenti requisiti:

- aver compiuto 65 anni di età.
- essere dichiarata non autosufficiente con certificazione di invalidità pari al 100% e di usufruire di indennità di accompagnamento.
- Essere residente o domiciliata nei termini di legge in uno dei Comuni dell'A.T.S. n.12. qualora l'anziano sia residente nelle Marche ma domiciliato fuori regione, la possibilità di concedere l'assegno di cura, vale solo in caso di Comuni confinanti con la Regione Marche.
- Usufruire di una adeguata assistenza presso il proprio domicilio o presso altro domicilio privato
- condizione economica del nucleo familiare della persona non autosufficiente rilevata dalla certificazione ISEE 2017 (redditi 2015), non superiore a € 10.635,00.

Come si accede

La domanda va presentata al Comune di Chiaravalle, entro il termine stabilito annualmente in apposito bando. La modulistica è disponibile presso gli Uffici comunali di Assistenza Sociale durante il normale orario di servizio. Il contributo viene erogato direttamente dal Comune capofila ATS 12

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al contributo è determinato dal bando appositamente predisposto.

Costo per il Cittadino

Il servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Il Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzia di qualità

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

CONTRIBUTO FINALIZZATO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE

Cos'è

Si tratta di un contributo economico finalizzato al pagamento di un assistente familiare che ha il compito di garantire un'adeguata assistenza al domicilio della persona non autosufficiente. Gli interventi previsti a titolo esemplificativa sono:

- governo della casa
- pulizia degli ambienti di vita
- preparazione dei pasti
- assistenza durante le attività di igiene personale
- disbrigo pratiche
- piccole commissioni
- accompagnamento visite mediche

In base al progetto assistenziale redatto dall'assistente sociale, verrà individuato il monte orario settimanale concesso.

Il contributo economico sarà calcolato in base alle ore di lavoro effettuate e verrà liquidato solo successivamente alla regolarizzazione del contratto di lavoro e agli effettivi adempimenti previsti dalla normativa vigente.

A chi si rivolge

I destinatari dell'assistenza sono le persone anziane, i soggetti disabili o affetti da problemi di salute e più in generale tutti coloro che sono semi-autosufficienti o con ridotte capacità funzionali.

Come si accede

Per accedere al contributo è necessario presentare richiesta al Comune compilando l'apposito modulo. Tale richiesta attiverà l'intervento dell'assistente sociale che prenderà contatti con il richiedente al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie per la stesura del progetto di intervento.

I documenti necessari

È necessario allegare alla richiesta di accesso al contributo l'attestazione ISE/ISEE in corso di validità, nonché tutta la documentazione ritenuta utile al fine dell'analisi della domanda.

Costo per il cittadino

L'importo del contributo viene calcolato in base alla situazione economica del richiedente riportata nell'attestazione ISE/ISEE e potrebbe coprire per intero il costo delle prestazioni assistenziali o prevedere una compartecipazione da parte dell'utente.

Responsabile del servizio

Il responsabile dei Servizi sociali

Le garanzie di qualità

Rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni

Riservatezza delle informazioni

IL RECLAMO

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi all'erogazione del servizio stesso.

Ogni destinatario può presentare al Comune reclami relativamente all'organizzazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi del Comune di Chiaravalle.

Il reclamo può essere presentato tramite consegna dello stesso agli Uffici Comunali, per posta, via fax o per posta elettronica. Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta. Tali reclami riceveranno, naturalmente, risposte personalizzate.

Attraverso questa procedura è possibile aprire un effettivo spazio di comunicazione e confronto tra Amministratori, tecnici dei Comuni e singoli cittadini. All'interno di questo quadro, la Carta dei Servizi Sociali si pone come crocevia tra responsabilità nell'erogazione dei servizi e attesa di fruizione, e si propone come strumento strategico per favorire la partecipazione e la crescita del senso di appartenenza ad una comunità di cittadini.

MODULO PER RECLAMI

Cognome e nome (1) _____

Residente a _____ in Via/Piazza _____ n. _____

Telefono _____

Ufficio o Servizio interessato all'osservazione (2)

Descrizione del reclamo

Data _____

Firma _____

(1) INFORMATIVA: I dati personali saranno utilizzati dagli Uffici comunali esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito del suo reclamo. Qualora il reclamo coinvolga altri enti o aziende, i dati saranno comunicati all'ufficio preposto alla materia.

(2) Qualora non si conosca l'Ufficio o Servizio interessato, l'indicazione può essere omessa. Sarà cura degli Uffici Comunali trasmettere l'osservazione all'Ufficio competente.

**IL MODELLO PUÒ ESSERE CONSEGNATO AL PERSONALE DEGLI
UFFICI COMUNALI O INVIATO PER POSTA O VIA FAX O PER
POSTA ELETTRONICA ALL'INDIRIZZO**

◆ telefonicamente, ai seguenti numeri: Comune di Chiaravalle: 071-9499257/222

- Fax:071-742373 - e-mail: info@comune.chiaravalle.an.it

posta certificata : info@pec.comune.chiaravalle.an.it

INDAGINE

SULLA

SODDISFAZIONE

DEI

CITTADINI

Questionario di verifica del grado di soddisfazione

Nel corso dell'anno saranno somministrati ai cittadini, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari serviranno a migliorare la qualità dei servizi resi

1) Conosce "La Carta dei Servizi Sociali"

- sì
- no

2) Se sì, come la valuta?

- utile e chiara
- utile ma poco chiara
- inutile e troppo complessa
-

3) Se sì, Le ha permesso di conoscere dei nuovi servizi?

- sì
- no

4) Nell'ultimo anno, di quali servizi ha usufruito?

Segretariato Sociale (richiesta informazioni per servizi, agevolazioni, contributi, esenzioni...) _____

- Assistente Sociale _____
- Richiesta assistenza economica _____
- Assegno di maternità _____
- Assegno nuclei familiari numerosi _____
- Affido familiare minori _____
- Contributo canone di locazione _____
- Contributo per bonus gas metano
- Contributo per bonus energia elettrica
- Contributo per servizio trasporto scolastico
- Contributo per libri di testo _____
- Borse di studio _____
- Centro ricreativo per disabili _____
- Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica _____
- Assistenza scolastica alunni disabili _____
- Contributo abbattimento barriere architettoniche _____
- Contrassegno parcheggio invalidi _____
- Assistenza domiciliare agli anziani _____
- Trasporto sociale _____
- altro _____

5) Come valuta il grado di cortesia e di disponibilità degli operatori?

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

6) Come valuta il grado di chiarezza delle informazioni ricevute

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

7) Come valuta, nel complesso, il servizio prestato?

- buono e puntuale
- sufficientemente adeguato
- inadeguato
- altro _____

8) Nel complesso, è soddisfatto dei servizi alla persona erogati dal Comune?

- si
- poco
- abbastanza
- no

9) Quali servizi presentano, secondo lei, le maggiori carenze?

Servizio	1	2	3	4	5
	scarso	sufficiente	buono	discreto	ottimo
Servizio sociale di base					
Interventi a sostegno della famiglia					
Interventi a sostegno dei disabili					
Interventi a sostegno degli anziani					
Altro (da specificare)					

10) Osservazioni, proposte, suggerimenti

Dati Anagrafici

Sesso M F

Età:

- meno di 18 anni
- tra i 19 e i 25 anni
- tra i 26 e i 35 anni
- tra i 36 e i 50 anni
- oltre i 50 anni

Titolo di studio:

- elementare
- media inferiore
- media superiore
- laurea
- post laurea

Professione:

- studente/essa
- lavoratore/trice dipendente
- disoccupato/a
- lavoratore/trice autonomo
- casalinga
- pensionato/a