



Comune di Ribera
Libero Consorzio Comunale di Agrigento
Servizio Politiche Sociali

Carta dei Servizi

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 321 del 23/08/2022

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 Ribera 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. Si ritiene 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

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 Associati 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 Ribera 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 “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”.
- Legge Regionale n. 22 del 09/05/1986

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 e 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: l’Amministrazione Comunale, 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 Ribera 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 per la disciplina dell'accesso e per la tutela della privacy approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 27/01/1999;
- 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 nella erogazione dei Servizi.

TEMPESTIVITÀ: il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti dal Regolamento per la determinazione del responsabile del procedimento e del termine della sua conclusione, emanato in attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm. e approvato con Deliberazione del Consiglio n. 62 del 05.08.1993.

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: l'Amministrazione Comunale si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

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; o 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: 0925/561314 - 561322
- ◆ e-mail: servizisociali@comunediribera.ag.it
- ◆ posta certificata: protocollogenerale@pec.comune.ribera.ag.it

I.S.E.E. (INDICATORE SITUAZIONE ECONOMICA EQUIVALENTE)

COS'E:

L'ISEE è l'indicatore che serve per valutare e confrontare la situazione economica dei nuclei familiari che intendono richiedere una prestazione sociale agevolata. L'accesso alle prestazioni, sociali, e ai servizi di pubblica utilità a condizioni agevolate è legato al possesso di determinati requisiti soggettivi e alla situazione economica della famiglia.

L'ISEE inoltre serve a determinare in modo equo la partecipazione al costo delle prestazioni sociali e sociosanitarie dei residenti ed è soggetto a controlli.

COME OTTENERLO

Per ottenere la propria certificazione ISEE è necessario compilare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), un documento che contiene le informazioni di carattere anagrafico, reddituale e patrimoniale necessarie a descrivere la situazione economica del nucleo familiare.

La DSU può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno, **l'ISEE elaborato ha validità fino al 31 dicembre del medesimo anno.**

Modalità per presentare la DSU:

1. **INPS** - la DSU può essere compilata on line, direttamente dall'interessato, utilizzando il servizio dell'INPS.
2. **CAF** - la DSU può essere compilata e trasmessa attraverso i CAF, che prestano assistenza gratuita ai cittadini sulla base di una convenzione stipulata con INPS;
3. **ISEE precompilato** - dal 2020 la normativa ISEE introduce la DSU precompilata, caratterizzata dalla presenza di dati precompilati forniti dall'Agenzia delle Entrate e da INPS, cui vanno aggiunti quelli autodichiarati da parte del cittadino. Il servizio è disponibile in via sperimentale sul sito dell'INPS, che mette a disposizione anche tre tutorial per spiegare le diverse fasi necessarie all'acquisizione della pre-compilata. Il cittadino può accedere al servizio direttamente con Spid o tramite i CAF.

SIMULAZIONE

L'INPS mette a disposizione dei cittadini un servizio per simulare il calcolo del proprio ISEE, che consente di comprendere la situazione economica del nucleo familiare per valutare in anticipo il potenziale possesso dei requisiti economici di accesso alle prestazioni sociali agevolate.

I servizi

IL SERVIZIO SOCIALE DI BASE

SEGRETARIATO 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 luogo di prima accoglienza e consulenza che il Servizio Sociale dei comuni offre al cittadino, con la finalità di:

- ◆ assicurare: tempestività e immediatezza nell'accoglienza e nell'orientamento della persona;
- ◆ promuovere: processi di inclusione sociale e di rimozione della cause di disagio;
- ◆ ricomporre: la frammentarietà delle informazioni sulle risorse territoriali esistenti.

Il Segretariato Sociale svolge funzioni di:

- ◆ informazione generale sui servizi offerti da organismi pubblici e privati del territorio comunale e del Distretto Socio-Sanitario;
- ◆ consulenza e orientamento in ambito sociale, sanitario, educativo, lavorativo, formativo, ecc.;
- ◆ accesso ai servizi: assume un ruolo di ascolto e di prima analisi della domanda;
- ◆ raccordo con i settori specifici del servizio Sociale comunale;
- ◆ monitoraggio della domanda

Attraverso un colloquio individuale di Servizio Sociale il Segretariato:

- ◆ recepisce il problema e individua il settore del Servizio Sociale che assumerà il compito di attivare il processo di aiuto e di formulare con l'utente il progetto globale di intervento;
- ◆ cura l'invio al settore competente fissando l'appuntamento con l'assistente sociale di riferimento e fornendo tutte le notizie relative al servizio ed al suo funzionamento, con un ruolo specifico di accompagnamento, orientamento e avvio del processo di aiuto;
- ◆ facilita l'accesso ai servizi territoriali, fornendo i riferimenti utili, se necessario anche attraverso sostegno e contatti diretti con operatori di altri servizi.

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 delle difficoltà.

Cos'è

Presso il Servizio Sociale del Comune di Ribera è possibile richiedere l'intervento degli Assistenti Sociali professionali in organico per affrontare e risolvere necessità familiari e personali nelle diverse fasi della vita.

In particolare, le prestazioni previste sono:

- ◆ Informazioni complete in materia socio – assistenziale per l'accesso ai servizi;
- ◆ Consulenza psico – sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto individualizzato, attivando la collaborazione con altri enti e servizi (A.S.P., Aziende Ospedaliere , ecc...) per il superamento del disagio;
- ◆ Programmazione e monitoraggio di interventi in risposta ai bisogni socio - assistenziali (assistenza economica, assistenza domiciliare agli anziani, ai disabili ed ai minori, ecc.)
- ◆ Sostegno e consulenza per le procedure di ricovero di anziani in struttura;
- ◆ Istruttoria delle richieste dei cittadini per l'accesso ai servizi.

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

E' un contributo economico offerto dal Comune al singolo o alle famiglie che dispongono di entrate insufficienti al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

Cos'è

Gli interventi di assistenza economica, previsti dalla legge 328/2000 e dalla legge regionale 22/86, sono erogati per garantire livelli minimi di sussistenza e principalmente per le necessità relative a situazioni di grave disagio.

Gli interventi economici consistono in:

- ◆ sussidi finalizzati al recupero delle persone in stato di bisogno;
- ◆ sussidi straordinari temporanei, a causa di una temporanea mancanza di reddito;
- ◆ sussidi .

Il Comune ha disciplinato la concessione dei contributi con apposito Regolamento comunale.

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.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità;

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.

BONUS SOCIALE ELETTRICO PER DISAGIO FISICO

Cos'è:

Il Bonus Sociale per disagio fisico è un contributo per i clienti domestici affetti da una grave malattia costretti a utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. Si tratta di uno sconto in bolletta, previsto dal Governo e reso operativo da ARERA, per assicurare un risparmio sulla spesa dell'Energia in famiglie in condizione di Disagio Fisico, esso è cumulabile con quello del disagio economico. Se si cessa l'utilizzo delle apparecchiature mediche deve essere comunicato al proprio venditore di energia elettrica, per interrompere l'erogazione del Bonus.

Come richiederlo:

La domanda deve essere presentata esclusivamente presso il Comune di residenza, dove è anche possibile ritirare tutta la documentazione necessaria per presentare la Domanda;

I documenti necessari:

Fotocopia carta identità, Il Modello di domanda predisposto dalla normativa, l'indirizzo di residenza dove verrà installato, fotocopia del codice POD, Allegato ASL a firma del medico che attesta la situazione di disagio e la necessità dell'utilizzo delle apparecchiature per supporto vitale. Per la presentazione dell'istanza esiste la possibilità di delegare un'altra persona.

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: la motivazione in caso di non accoglienza sono comunicati per lettera;
- ◆ rispetto dei tempi.
- ◆ riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO DI MATERNITA'DEI COMUNI

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 74 del D. Lgs. 151/2001 e s.m. e i. 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 cittadine extracomunitarie in possesso titolo di soggiorno valido, che hanno concepito 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, l'Ufficio Servizi Sociali, via Riggi 58, durante il normale orario di servizio.

Documenti necessari: Modello di Domanda, Certificazione I.S.E.E. in corso di validità, fotocopia carta identità e codice fiscale, fotocopia coordinate IBAN, del richiedente o del cointestatario 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: Se la domanda non è accolta sarà comunicato per lettera;
- ◆ rispetto dei tempi: Entro trenta giorni della presentazione, il Comune trasmette per via telematica all'I.N.P.S. il flusso per l'erogazione delle domande accolte;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO AI NUCLEI FAMILIARI NUMEROSI CON ALMENO TRE FIGLI MINORI

Cos'è:

E' un contributo previsto dall'articolo 65 della legge 448/1998 e s.m.e i, per i nuclei familiari composti da cittadini italiani, comunitari, extracomunitari in presenza del titolo di soggiorno valido, residenti, con tre o più figli di età inferiore ai 18 anni, all'interno della scheda anagrafica. L'assegno non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali.

Le domande si presentano al Comune, le somme vengono erogate dall'I.N.P.S.

Si fa presente che con circolare Inps n. 27 del 18/02/2022 è stato comunicato, **con effetto dal 1° Marzo 2022, l'abrogazione definitiva** dell'assegno per il Nucleo Familiare concesso dai Comuni, pertanto ai richiedenti che presenteranno domanda per l'anno 2022, l'assegno sarà erogato solamente per le mensilità di gennaio e febbraio 2022. Il beneficio è concesso se il reddito familiare è inferiore ad un limite prestabilito.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo e solamente per n. 2 mensilità (gennaio e Febbraio 2022) le famiglie italiane, comunitarie o extracomunitarie residenti, con tre o più figli minorenni.

Come si accede

La domanda va presentata entro il 31 gennaio 2023, pena la perdita del diritto. La modulistica è disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociale del Comune sito in via Riggi 58, durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

Modello di domanda compilato in ogni parte, Fotocopia carta identità e codice fiscale, Certificazione I.S.E.E. in corso di validità, coordinate IBAN del richiedente o del cointestatario 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 E RICOVERI MINORI

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

Cos'è:

Per affido familiare si intende l'inserimento temporaneo di un minore, privo di un idoneo ambiente familiare idoneo per un adeguato sviluppo psicofisico, presso una famiglia diversa da quella di origine, per garantirgli con continuità il mantenimento, l'educazione e l'istruzione, nonché validi rapporti affettivi. Esso è uno degli interventi possibili in situazioni di disagio del nucleo familiare e soprattutto nel caso di difficoltà temporanee. Il Servizio è assicurato dagli assistenti sociali.

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;
- ◆ situazione in cui si stanno definendo nuovi sistemi familiari (es. separazioni, morti, ecc.);
- ◆ situazione di inadeguatezza educativa della famiglia;

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti è determinato dall'Assistente Sociale .

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

Per **RICOVERO MINORI** si intende l'inserimento di un minore, presso una struttura protetta, nel caso di impossibilità a procedere con l'affido familiare. Esso è uno degli interventi possibili in situazioni di disagio del minore e soprattutto nel caso di difficoltà temporanee.

A chi si rivolge

Ai minori seguiti dai Servizi Sociali.

Quando si accede

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

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

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti è determinato dall'Assistente Sociale .

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

INTERVENTI A SOSTEGNO DEI DISABILI

ASSISTENZA 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 assicura la necessaria assistenza per l' integrazione dell'alunno portatore di handicap.

A chi si rivolge

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

Come si accede

Su richiesta.

I documenti necessari

Certificazione ai sensi della legge 104/1992 e ss.mm..

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;
- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, A.S.P. e Scuola);
- ◆ riservatezza delle informazioni.

SERVIZIO TRASPORTO DISABILI PRESSO STRUTTURE RIABILITATIVE

Cos'è:

Il Comune di Ribera assicura per i portatori di handicap il trasporto presso strutture socio sanitarie e riabilitative.

Come si accede

Le domande di accesso al servizio possono essere presentate tutto l'anno presso i Servizi sociali dei Comuni.

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

RICOVERO PRESSO COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI PSICHICI

Cos'è:

Il Comune su proposta del Centro di Salute Mentale e previo consenso prestato dal cittadino interessato ed in seguito a valutazione dell'Assistente Sociale, procede al ricovero di soggetti affetti da disabilità mentale presso Comunità Alloggio per disabili psichici.

A chi si rivolge:

A persone con disabilità certificata.

I documenti necessari:

Proposta del C.S.M.;

Tutti i tipi di reddito percepito nell'anno precedente l'istanza:

(Modello di dichiarazione ISEE, CUD, 730, cedolino di pagamento in caso di invalidità e/o accompagnamento e altri tipi di reddito percepiti nell'anno);

Documento di riconoscimento del Richiedente.

Codice Fiscale e Documento di identità dell'utente da ricoverare ;

Certificazione del Medico curante dal quale si evince la patologia dell'utente, attestante l'autosufficienza o la non autosufficienza;

Il servizio prevede una compartecipazione del cittadino al costo del servizio in base alla propria situazione economica.

RICOVERO PRESSO CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

Cos'è:

L'anziano privo di sostegno familiare e bisognoso di assistenza continua, su richiesta dello stesso può essere ricoverato presso una casa di riposo per anziani, previa valutazione dell'Assistente Sociale.

A chi si rivolge:

A cittadini che hanno compiuto il 65° anno di età

I documenti necessari:

Tutti i tipi di reddito percepito nell'anno precedente l'istanza:

(Modello di dichiarazione ISEE, CUD, 730, cedolino di pagamento in caso di invalidità e/o accompagnamento e altri tipi di reddito percepiti nell'anno);

Documento di riconoscimento del Richiedente.

Codice Fiscale e Documento di identità dell'utente da ricoverare ;

Certificazione del Medico curante dal quale si evince la patologia dell'utente, attestante l'autosufficienza o la non autosufficienza;

Il servizio prevede una compartecipazione del cittadino al costo del servizio in base alla propria situazione economica.

CONTRIBUTO PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE DI SOGGETTI DISABILI

E' previsto un Contributo a favore di persone disabili che intendono abbattere le barriere architettoniche nell'abitazione dove hanno la residenza. Le domande devono essere sempre presentate dal disabile ovvero da chi ne esercita la tutela o la potestà.

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 Regionale, per l'abbattimento delle barriere architettoniche nella propria abitazione, quali l'installazione di un ascensore o di un servo scala, la formazione di scivoli e l'adeguamento delle strutture interne all'abitazione, ecc. Gli interventi o i beni non devono essere già stati effettuati o acquistati alla data di presentazione dell'istanza.

A chi si rivolge

Hanno diritto a presentare le domande di contributo, ai sensi della legge 9 gennaio 1989, n. 13 e della Circolare n.12 del 30.07.2007 dell'Assessorato della Famiglia, delle Politiche sociali e delle Autonomie locali:

- ◆ 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;

Come si accede

Le domande devono essere 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 ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali è diretta al Sindaco, deve essere corredata da marca da bollo, un certificato in carta libera firmato, datato e timbrato dal medico, attestante l'handicap del disabile, una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà dalla quale risultino l'ubicazione della propria abitazione, fotocopia carta identità e codice fiscale, nonché la descrizione delle difficoltà di accesso e almeno un preventivo di spesa prevista.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

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

INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI ANZIANI PRESSO IL PROPRIO DOMICILIO

Cos'è:

Il servizio di assistenza domiciliare è un servizio sociale di base, costituito da un insieme di interventi che si svolgono a domicilio dell'utente.

A chi si rivolge

I destinatari dell'assistenza sono in particolare persone (o nuclei familiari) anziane, soggetti disabili o affetti da problemi di salute e più in generale, tutti coloro che sono semiautosufficienti o hanno ridotte capacità funzionali.

Come si accede

Il servizio è usufruibile a domicilio e riguarda:

- interventi di carattere domestico (governo della casa, pulizia, igiene personale, preparazione pasti ecc);
- attività socio-assistenziale (disbrigo pratiche , piccole commissioni, accompagnamento alle visite mediche ecc).

I documenti necessari

Gli interventi sono definiti da un progetto assistenziale predisposto dai servizi sociali comunali.

Le domande per usufruire del servizio possono essere prodotte nei termini indicati negli avvisi pubblici, con la relativa documentazione da allegare. .

Costo per il Cittadino

Il servizio può essere gratuito o a compartecipazione dell'utente

Le garanzie di qualità

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

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 PER POSTA ELETTRONICA ALL'INDIRIZZO servizisociali@comunediribera.ag.it

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

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.

Questionario di verifica del grado di soddisfazione

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?

<input type="checkbox"/> Segretariato sociale (richiesta informazioni per servizi, agevolazioni, contributi, esenzioni, etc)
<input type="checkbox"/> Assistente sociale
<input type="checkbox"/> Richiesta assistenza economica
<input type="checkbox"/> Assegno di maternità
<input type="checkbox"/> Assegno nuclei familiari numerosi
<input type="checkbox"/> Affidamento familiare minori
<input type="checkbox"/> Assistenza scolastica alunni disabili
<input type="checkbox"/> Contributo abbattimento barriere architettoniche
<input type="checkbox"/> Assistenza domiciliare anziani
<input type="checkbox"/> Trasporto disabili
<input type="checkbox"/> Ricovero presso strutture residenziali rivolti a Minori, Anziani, Disabili, Donne in difficoltà.
<input type="checkbox"/> Altro

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

- Adeguato
- sufficiente
- insufficiente

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
- abbastanza
- poco
- no

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

Servizio	1	2	3	4	5
	scarso	sufficiente	discreto	buono	ottimo
Servizio sociale di base					
Interventi a sostegno della famiglia e minori					
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
- disoccupato
- casalinga
- lavoratore dipendente
- lavoratore autonomo
- pensionato