



COMUNE DI SCICLI

CARTA DEI SERVIZI



*“Sii il cambiamento
che vorresti vedere avvenire nel mondo”.*
(Mahatma Gandhi)

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, economica politica e sociale (Art.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 e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, che 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 e assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita.

Ai compiti previsti in questo articolo, provvedono organi e 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.

Con la predisposizione della Carta dei Servizi Sociali, si intende comunicare nella maggiore chiarezza possibile, tutte le informazioni utili sulle attività socio-assistenziali comunali e rendere trasparente le modalità di erogazione dei servizi.

La carta dei Servizi Sociali, così predisposta, non è una "Carta rigida" ma un documento in continuo movimento e aggiornabile con nuove progettualità e servizi, coordinati fra loro.

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

L'Assessore agli Affari Sociali
Avv. Caterina Riccotti

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre arte dei servizi del Comune di Scicli, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Comune di Scicli realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà, dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

La parte variabile con le schede annuali a cura del Responsabile di P.O. del Settore competente che riporta:

- i progetti di miglioramento;
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni;
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La Carta dei servizi del Comune di Scicli può essere scaricata in formato pdf dal sito internet del Comune: www.comune.scicli.rg.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Sociali si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il Servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del Servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

• UMANITÀ'

Al centro dell'attenzione viene posta la persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all'attività dei Servizi Sociali sono:

- L.R.n. 22/86 “– Riordino dei servizi e delle attività socio-assistenziali in Sicilia - Standard strutturali e organizzativi dei servizi socio-assistenziali ”;
- L. 328/2000 “Legge quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali”;
- D.Lgs. 130/2000 “Disposizioni correttive ed integrative del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 109 in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate”;
- Decreto del Presidente del Consiglio Dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159 “Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)”;
- Decreto Legislativo del 15 settembre 2017, n. 147 “Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà” .



PRESENTAZIONE DEL SETTORE " BENESSERE DI COMUNITA'"

Finalità e missione del servizio

Il Settore Benessere di Comunità del Comune di Scicli ha attuato in questi ultimi anni una significativa riorganizzazione di tutto il Servizio in un'ottica culturale diversa di inclusione e partecipazione dei soggetti bisognosi. Lo sviluppo di questo modello di Welfare ripensa ai servizi sociali in termini di risorsa per la comunità e non più solo costo. Lo sforzo che è stato fatto e che è ancora in atto è quello di collocare i servizi sociali all'interno di un Welfare, che deve affidarsi ad una cultura manageriale dell'equa e razionale redistribuzione delle risorse; un Welfare capace far emergere il valore rigenerativo e di rendimento (sia economico che sociale, ma anche di arricchimento personale) delle prestazioni che vengono erogate e in quanto tali capaci di contribuire al progresso sociale. Un Welfare che incoraggia il coinvolgimento attivo e responsabilizzante di quanti ricevono interventi di sostegno e in cambio mettono a disposizione le loro competenze, abilità e capacità non per "generosità o altruismo" ma per senso civico e solidaristico; un Welfare in grado di favorire le persone deboli e svantaggiate nella partecipazione alla vita sociale, di promuovere il patrimonio culturale e ambientale delle comunità e di accrescere il capitale umano e sociale. E' stato promosso quindi un *cambiamento di approccio al lavoro sociale*, sintetizzabile nel passaggio dal "progettare su...(la famiglia, il minore, ecc.)" a "progettare con ...", prevedendo l'attivazione delle risorse sia del singolo, della sua rete familiare e relazionale e della comunità, e un diverso rapporto tra servizio e cittadino: non più solo come utente a cui devono essere erogate delle risposte, ma come persona con cui costruire un "patto" fatto di impegni reciproci, scambio, responsabilità, che deve prevedere l'investimento sulle capacità delle singole persone anche quando si ritrovano in situazioni di disagio grave.



A chi si rivolge il servizio

Gli interventi e i servizi sociali sono quindi rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alle comunità, e si distinguono in:

- interventi ai quali si accede a seguito di richiesta dell'interessato o, per lui, di un parente o del rappresentante legale;
- interventi attivati su proposta del Servizio Sociale.

Tutte le persone residenti nel territorio comunale hanno diritto a richiedere interventi e servizi sociali; questi, possono essere estesi anche a persone e famiglie, presenti nel territorio comunale ma non residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- minori di qualsiasi nazionalità;
- stranieri con permesso di soggiorno, con permesso umanitario o ai quali è stato riconosciuto lo status di rifugiato;

Le persone dimoranti nel territorio del Comune possono comunque temporaneamente aver diritto agli interventi se particolarmente urgenti.

Accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni le persone in condizioni di povertà o con limitato reddito, o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché le persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi di tipo assistenziale.



Articolazione del servizio

Il Comune di Scicli si avvale da diversi anni del lavoro di n. 4 Assistenti Sociali ai quali sono demandati anzitutto la promozione, il mantenimento ed il recupero del benessere dei suoi cittadini ed il pieno sviluppo delle persone, in particolare di quelle che presentano particolari fragilità e necessità di tutela, anche attraverso azioni di sistema che mettono in atto processi di cambiamento.

Il modello organizzativo dei Servizi Sociali si articola per aree tematiche: Minori, Famiglia, Anziani e Disabilità.

Le aree tematiche, a partire dalle normative nazionali e regionali in materia di servizi sociali, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti, ai disabili, ai minori, ai soggetti in dipendenza patologica, ai cittadini stranieri immigrati, alle persone con problematiche psico-sociali, sono state prese come riferimento per la programmazione integrata delle politiche del Welfare (Piani di Zona - Fondo Povertà).

Relativamente alle persone straniere con regolare permesso di soggiorno, esse afferiscono ad una delle aree in base alla problematica prevalente.

Tutto il personale impiegato nel settore sociale è tenuto al “segreto d’ufficio” che consiste nel divieto di trasmettere a chi non ne abbia diritto, informazioni riguardanti provvedimenti amministrativi o notizie di cui sia venuto a conoscenza nell’ambito della propria attività istituzionale.

Il segreto professionale è l’obbligo a carico dell’assistente sociale a non rivelare quanto ha conosciuto, in ragione della sua professione, all’interno del rapporto fiduciario tra cittadino e assistente sociale (le disposizioni sono contenute nella Legge 119 del 3 aprile 2001, nonché agli art 23 e 28 del Codice deontologico assistenti sociali).

Con "tutela della privacy" ci si riferisce al diritto alla protezione dei dati personali secondo il Regolamento Europeo n. 679/2016 che scrive: "La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla dignità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione".

In attenzione a questo principio il settore ha operato anche sulla logistica per rendere idonei gli ambienti dove gli operatori incontrano i cittadini; molte modifiche sono state fatte e altre sono in programma, per migliorare il diritto alla riservatezza nei luoghi di lavoro: purtroppo, non sempre i limiti strutturali della sede che ci ospita permettono soluzioni ottimali.





Sede recapiti e orari del Servizio “Servizi Sociali”

Gli Uffici del Servizio “Servizi Sociali” sono aperti all’utenza con i seguenti orari:

Orari di apertura al pubblico

Lunedì	10,00 - 13,00
Martedì	15,30 - 17,30
Mercoledì	10,00 - 13,00
Giovedì	15,30 - 17,30
Venerdì	10,00 - 13,00

Corso Mazzini n.5 - 97018 Scicli

Tel. 0932932454 - 0932841663

mail:servizi.sociali@comune.scicli.rg.it

pec:protocollo@pec.comune.scicli.rg.it



I servizi sociali al telefono

Telefonando ai numeri appena indicati è possibile:

- ottenere informazioni sulla scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche, a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l’erogazione;
- richiedere informazioni e consulenze su iniziative e attività o su altre prestazioni
- fissare appuntamenti con il personale a seconda delle esigenze specifiche.

Il Comune di Scicli sta lavorando per semplificare l’azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

Servizi via computer: il sito web

Dal portale del Comune di Scicli www.comune.scicli.rg.it è possibile accedere alla pagina del Settore Benessere di Comunità dalla quale attingere informazioni generali su:

- scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche, a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l’erogazioni;

- iniziative e attività o su altre prestazioni (ad es. bonus energia elettrica, acqua e gas).

@ I servizi via e-mail

Scrivendo alla casella di posta elettronica: servizisociali@comune.scicli.rg.it è possibile:

- ottenere l'invio di informazioni dettagliate sulla scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche, a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l'erogazione;
- richiedere informazioni dettagliate e consulenze su iniziative e attività o su altre prestazioni;
- fissare appuntamenti con il personale a seconda delle esigenze specifiche.



Posta Elettronica Certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Settore Benessere possono usare l'indirizzo PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it.



La struttura della Carta

COS'E'	descrive il servizio o l'intervento
CHI	individua gli utenti interessati (target)
COME	descrive a chi è necessario rivolgersi e quali sono le procedure e le modalità di fruizione delle prestazioni
STANDARD	delinea i tempi di erogazione del servizio
QUANTO	specifica gli eventuali costi del servizio
QUANDO	individua le eventuali scadenze e/o il periodo in cui inoltrare istanza , gli orari di apertura dei servizi e il responsabile del procedimento addetto al servizio
DOVE	illustra l'ubicazione dei competenti uffici e i relativi orari dei medesimi nonché la persona di riferimento che eroga il servizio



COS'E' E' un servizio di base per l'informazione sociale, costituisce la risposta istituzionale al bisogno presente a tutti i livelli, dà informazioni esatte, aggiornate, controllate e verificate

CHI Si rivolge a tutti i cittadini

COME Deve dare notizie sulla esistenza, sulla natura e sulle procedure per accedere alle varie risorse esistenti, nonché alla relativa legislazione; fornire aiuto personale agli utenti diretto a facilitare l'espletamento delle prassi e procedure necessarie per ottenere le prestazioni e/o accedere ai servizi; smistare e/o segnalare le richieste di prestazioni ai servizi agli enti competenti; collaborare con i servizi territoriali esistenti per fornire supporti di assistenza tecnica

STANDARD Per l'intero anno

QUANTO Gratuito

QUANDO In qualsiasi momento il cittadino necessita di informazioni sui servizi e interventi socio-assistenziali

DOVE presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

DISABILI E ANZIANI

SOSTEGNO ECONOMICO

COSE' E' assicurato alla famiglia del disabile qualora la sua permanenza nel contesto familiare determini difficoltà insolubili per il nucleo familiare e per l'accertata necessità di un'assistenza continua alla quale il nucleo familiare non può attendere totalmente.

CHI I disabili titolari di L.104/92 art.3 comma 3.

COME Con contributo mensile

STANDARD La concessione del contributo avrà validità annuale con verifica semestrale delle condizioni di ammissibilità

QUANTO Nella misura massima di 1/3 dell'indennità di accompagnamento

QUANDO Annuale

DOVE Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO ED EXTRAURBANO



COSE' Il rilascio di una tessera di libera circolazione, gratuita sui mezzi di trasporto pubblico urbano extraurbano gestito dall'AST

CHI Invalidi civili con invalidità non inferiore al 67%

COME Dietro presentazione dell'istanza su apposito modello redatto dall'ufficio di Servizio Sociale

STANDARD Per un anno

QUANTO Gratuita

QUANDO A seguito di avviso pubblico

DOVE Presentandosi presso l'ufficio di Servizio Sociale

PER SAPERNE DI PIU' L.R. n. 68/81 art. 21 e successive modifiche ed integrazioni

SERVIZI RESIDENZIALI



COS'E' E' un servizio rivolto soggetti diversamente abili che siano privi di supporto familiare, e incapaci di attendere allo svolgimento degli atti fondamentali della vita quotidiana e all'esigenza di controllo terapeutico e farmacologico.

CHI Il soggetto diversamente abile con disabilità fisica, psichica e sensoriale

COME L'inserimento dei disabili presso strutture a carattere residenziale, iscritte all'apposito Albo Regionale può avvenire su iniziativa del Servizio Sociale Professionale di concerto con i servizi dell'ASP di competenza, del soggetto stesso o delle famiglie non più in grado di assicurare adeguata assistenza; L'inserimento può avvenire inoltre per espressa disposizione dell'Autorità Giudiziaria;

STANDARD I tempi vengono fissati dai servizi coinvolti

QUANTO Secondo i limiti di reddito fissati dal D.A.n. 867 del 15.04.2003

QUANDO Secondo le scadenze e periodi fissati dai servizi coinvolti

DOVE Presentandosi presso l'ufficio di Servizio Sociale

PER SAPERNE DI PIU' L.R. N. 22/86



TRASPORTO GRATUITO PER ANZIANI

Come previsto dall' art. 16 L.R. n.87/81 - L.R.14/86, il Comune di Scicli, in collaborazione con l' Agenzia Siciliana Trasporti (A.S.T.), mette a disposizione un servizio gratuito di trasporto urbano ed extraurbano a favore degli anziani. Possono beneficiare i residenti del Comune che abbiano compiuto 60 anni di età per gli uomini e 55 anni per le donne. Le domande saranno presentate all'ufficio protocollo del Comune di Scicli su appositi moduli prestampati e saranno successivamente valutate tenendo conto dell'indicatore ISEE che sarà di € 9.600,00 se l'anziano è unico componente del nucleo familiare, di € 19.200,00 se il nucleo familiare sarà plurimo. Il termine di presentazione delle istanze sarà ' riportato nel bando pubblico.

PER SAPERNE DI PIU'

L.R. 87/81

L.R.14/86

D.R. 15 aprile 2003



TRASPORTO URBANO PER DISABILI-

Come previsto dalla L.R. 61/81e s.s. m.m. ,i soggetti portatori di handicap, allo scopo di partecipare alla vita della collettività, possono fruire di un servizio gratuito di trasporto urbano ed extraurbano, gestito dall'Agenzia Siciliana Trasporti (AST) che il Comune di Scicli mette a disposizione . Possono beneficiarne i residenti del Comune che risultino in possesso di una certificazione in corso di validità che attesti lo stato di disabilità non inferiore al 67%. Le domande saranno redatte su appositi moduli prestampati e presentate all' ufficio protocollo del Comune di Scicli entro i termini previsti nel bando di partecipazione.



SERVIZI RESIDENZIALI

COS'E' E' un servizio rivolto ai soggetti anziani che siano privi di supporto familiare e incapaci di attendere allo svolgimento degli atti fondamentali della vita quotidiana e all'esigenza di controllo terapeutico e farmacologico.

CHI Il soggetto anziano.

COME L'inserimento degli anziani presso strutture a carattere residenziale, iscritte all'apposito Albo Regionale, può avvenire su iniziativa del Servizio Sociale Professionale, del soggetto stesso o delle famiglie non più in grado di assicurare adeguata assistenza. L'inserimento può avvenire inoltre per espressa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

STANDARD I tempi vengono fissati dalle convenzioni

QUANTO Secondo il limite ISE determinato dalle leggi di settore, il possesso di redditi superiori darà luogo ad una compartecipazione commisurata al 5% della spesa assistenziale.

QUANDO

In qualsiasi periodo dell'anno quando si presenta la necessità per il ricovero

DOVE Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

L.R. 87/81

L.R. 14/86

D.P.n.867/S7del 15.04.2003

Legge 488/2001



Centri di Incontro

I Centri d'Incontro per Anziani rappresentano un'importante risorsa del territorio, caratterizzata da un'ampia fascia di cittadini collocati nella cosiddetta "Terza età". In particolare, la loro presenza rappresenta un significativo momento di aggregazione e pertanto una risposta concreta ai problemi di solitudine che spesso accompagnano questa parte di popolazione.

A chi si rivolge:

Anziani ultrasessantacinquenni residenti a Scicli

Cosa fare:

Si accede direttamente presso il Centro incontro prescelto, previo versamento di una quota di iscrizione al centro per l'attuazione delle attività ricreative.

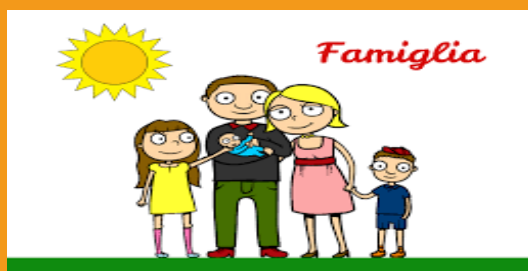
Cosa offre:

Accanto alle attività normalmente autogestite e autorganizzante, i Servizi sociali promuovono una serie di iniziative volte a rilanciare il Centri stessi, a diversificare le proposte e nel contempo a riconfermare il legame con l'Ente Pubblico. L'attività svolta dai centri d'incontro riveste un'importanza rilevante nell'economia sociale della città, offrendo occasioni di relazioni interpersonali, finalizzate alla prevenzione dell'isolamento ed all'inserimento delle persone anziane nella comunità. Le attività che si svolgono hanno carattere di animazione e di aggregazione (gite, pranzi, giochi, balli, ecc.).

Elenco dei Centro di Incontro:

- Centro Incontro Anziani Villaggio lungi
- Centro Incontro Anziani Donnalucata
- Centro Incontro Cava d'Aliga
- Centro Incontro Sampieri





FAMIGLIE IN DIFFICOLTA'

ASSISTENZA ECONOMICA

COS'E' Per assistenza economica si intende l'intervento assistenziale esplicato in favore di persone e di nuclei familiari che versano per qualsiasi causa, in condizioni di disagio economico al fine di aiutarli a soddisfare i propri bisogni essenziali, assicurando loro un livello di autosufficienza economica.

L'assistenza economica è uno dei servizi di base le cui prestazioni erogate in denaro, sono commisurate al minimo vitale e quindi alle esigenze fondamentali, naturali ed impreviste di tutti i cittadini. L'assistenza economica si articola in temporanea e straordinaria.

CHI Tutti i cittadini in stato di bisogno residenti nel comune di Scicli

COME Attraverso l'erogazione di denaro, presentando istanza su apposito modello, predisposto dall'ufficio dei Servizi Sociali

STANDARD Entro 60 giorni, dalla presentazione dell'istanza, sarà fornita una risposta relativa alla ammissibilità o meno della domanda tenuto conto delle disponibilità finanziarie dell'ente.

QUANTO Secondo il limite reddituale determinato dalle leggi di settore

QUANDO E' possibile presentare la domanda in qualsiasi periodo dell'anno

DOVE presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

L.r. 22/86 e successive modificazioni e integrazioni;
D.P.n.867/S7 del 15.04.2003.



LAVORI UTILITA' COLLETTIVA

COSE'

Per LUC si intende un intervento assistenziale di utilità sociale che può essere svolta da tutti i cittadini residenti nel Comune di Scicli, privi di un'occupazione stabile ed in stato di disagio sociale, diretta al reinserimento sociale di soggetti, ex detenuti, ex tossicodipendenti ed al sostegno economico delle famiglie bisognose o disagiate purchè siano idonei allo svolgimento di un'attività lavorativa.

L'obiettivo principale del servizio è la disincentivazione di ogni forma di mero assistenzialismo e per tale motivo è un intervento socio assistenziale erogato, in sostituzione dell'assistenza economica, temporanea e/o straordinaria, a quei soggetti che riconosciuti sprovvisti di adeguati mezzi di sussistenza, sempre che la situazione economica del richiedente sia inferiore al minimo vitale ed accettino di svolgere attività in uno dei servizi organizzati dall'Amministrazione Comunale.

CHI

Tutti i cittadini in stato di autosufficienza residenti nel comune di Scicli che abbiano superato il 18° anno di età, privi di stabile occupazione, che versano in precarie condizioni economiche accertate secondo i limiti fissati dal regolamento comunale e dalla normativa di riferimento.

Il servizio non costituirà un rapporto di lavoro subordinato, né di carattere pubblico, né privato né a tempo determinato, né a tempo indeterminato, in quanto trattasi di attività a carattere meramente "occasionale" e resa esclusivamente a favore della cittadinanza, per cui le prestazioni non sono soggette ad I.V.A.

Per detto servizio si provvederà a stipulare apposita polizza assicurativa contro gli infortuni sul lavoro e per R.C.T.

COME

Per l'inserimento nelle attività i cittadini dichiareranno in apposito modello di domanda di essere disponibili a prestare la propria opera, consapevoli che in nessun caso detta prestazione potrà assumere il carattere di lavoro subordinato nei confronti dell'amministrazione:

A titolo esemplificativo si elencano i servizi per i quali i cittadini possono essere utilizzati:

- Servizio di custodia, vigilanza, pulizia, apertura e chiusura di strutture pubbliche comunali;
- Servizio di vigilanza presso le scuole;
- Servizi manutenzione del verde pubblico;
- Lavori di pulizia ordinaria del centro urbano, periferia e delle borgate, ecc.

STANDARD

Per un anno.

QUANTO

Secondo il limite reddituale determinato dalle leggi di settore

QUANDO

E' possibile presentare la domanda in qualsiasi periodo dell'anno

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

L.r. 22/86 e successive modificazioni e integrazioni;

Regolamento Comunale approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 55 del 20/02/1990 e modificato ed integrato con deliberazioni n. 72 del 23/08/1999;



COSA SONO

Per Cantieri di Servizio si intende un intervento assistenziale, al fine di contrastare gli effetti della crisi economica che investe in particolare le fasce più deboli della popolazione, per mitigare le condizioni di povertà ed emarginazione sociale, scaturenti dalla carenza dalla opportunità occupazionali.

CHI

Tutti i cittadini in stato di disoccupazione e di disagio economico.

Il servizio non costituirà un rapporto di lavoro subordinato, né di carattere pubblico, né privato né a tempo determinato, né a tempo indeterminato, in quanto trattasi di attività lavorativa occasionale.

Per detto servizio si provvederà a stipulare apposita polizza assicurativa contro gli infortuni sul lavoro e per R.C.T.

COME

Per l'inserimento nelle attività i cittadini dichiareranno in apposito modello di domanda di essere disponibili a prestare la propria opera, consapevoli che in nessun caso detta prestazione potrà assumere il carattere di lavoro subordinato nei confronti dell'amministrazione:

A titolo esemplificativo si elencano i servizi per i quali i cittadini possono essere utilizzati:

- Custodia, e pulizia del sito di Villa Penna, impianti sportivi e aree adibite a spazi verdi per minori;
- Vigilanza e accompagnamento minori nelle scuole;
- Sostegno e accompagnamento anziani;
- Supporto ai minori disabili nelle scuole dell'obbligo del territorio Comunale;

STANDARD

Per mesi tre.

QUANTO

Secondo il limite reddituale determinato dalla legge Regionale

QUANDO

E' possibile presentare la domanda a seguito di finanziamento Regionale

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali oppure scaricando la modulistica dal sito del Comune di Scicli

PER SAPERNE DI PIU'

L.r. n.13 del 17/03/2016 comma 1 Art.15;



COS'E'

L'assegno per il nucleo familiare è un contributo economico previsto dall'art. 65 della L. 448/98 e successive modifiche ed integrazioni in favore dei nuclei familiari con almeno tre figli minori.

CHI

Tale assegno viene concesso a favore delle famiglie italiane, comunitarie e ai cittadini di paesi terzi che siano soggiornanti di lungo periodo, con almeno tre figli minori e che abbiano un reddito I.S.E non superiore ai limiti stabiliti dalla legge che viene aggiornato annualmente secondo l'indice ISTAT.

COME

La domanda deve essere presentata al Comune di residenza da uno dei genitori, cittadino italiano o comunitario residente nel territorio dello Stato, nella cui famiglia anagrafica si trovano almeno tre figli minori sui quali egli esercita la potestà genitoriale.

STANDARD

L'assegno viene concesso a seguito di presentazione di domanda per ogni anno solare o periodo inferiore in cui sussiste il diritto, entro il termine perentorio del 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è stato richiesto il beneficio, viene trasmesso all'INPS secondo specifiche istruzioni fornite dallo stesso istituto, per via telematica o, in subordine, su supporto magnetico.

QUANTO

L'importo viene erogato dall'INPS con cadenze semestrali posticipate, sulla base dei dati trasmessi dai comuni almeno 45 giorni prima della scadenza semestrale.

QUANDO:

Entro 15 giorni dalla data di ricezione le richieste vengono telematicamente trasmesse all'INPS per i successivi provvedimenti di competenza

DOVE:

Presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU' :

Le leggi che regolano tale contributo sono: l'art. 65, comma 4 della L. 448/98, giusto D.P.C.M. 21/12/2000 n. 452, in attuazione dell'art. 49 della L. 23/12/1999 n. 488.



L'assegno di maternità è una prestazione assistenziale concessa dal Comune e pagata dall'Inps (art.74 D.L. 26/03/2001 n.51). La domanda va presentata al Comune di residenza entro sei mesi dalla nascita o dall'effettivo ingresso in famiglia del minore adottato o in affido preadottivo purché non abbia superato i 6 anni di età. L'istanza deve essere accompagnata da una dichiarazione ISEE in corso di validità la cui soglia viene fissata ogni anno dall'INPS. Rilevata la veridicità dei requisiti di legge, la domanda viene trasmessa all'Inps che si impegnerà al pagamento entro i 30 gg successivi. Qualora la madre benefici già di un trattamento economico a carico del proprio datore di lavoro ma di importo inferiore a quello concesso dal Comune, può chiedere la quota differenziale.

ASSEGNI NUCLEO FAMILIARE NUMEROSO (ANF)

L'assegno per nucleo familiare numeroso è una prestazione concessa dal Comune ma pagato dall'Inps per le le famiglie con almeno tre figli minori, la cui dichiarazione ISEE in corso di validità non superi la soglia di € 8.745,26 per l'anno 2019 (ogni anno è soggetto a rivalutazione come prevede la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento delle Politiche della Famiglia). L'istanza deve essere presentata al Comune di residenza entro il 31 gennaio dell'anno successivo per il quale è richiesto l'assegno e verificata la sussistenza dei requisiti di legge previsti sarà trasmessa all'Ente erogatore.

PER SAPERNE DI PIU'

Le leggi che regolano tale contributo sono: l'art. 66 della L. 448/98 modificato dall'art. 50 Legge n. 144/1999, giusto D.P.C.M. 21/12/2000 n. 452, in attuazione dell'art. 49 della L. 23/12/1999 n. 488 e successive modificazioni e dell'art. 74 del Testo Unico del Decreto Legislativo n. 151 del 26 marzo 2001.



BONUS FIGLIO

COS'E'

Il Bonus Figlio pari ad € 1.000,00 è un beneficio concesso dall'Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro, al fine di promuovere la riduzione ed il superamento degli ostacoli di ordine economico alla procreazione per le famiglie meno abbienti residenti nel territorio della Regione Siciliana al momento del parto o dell'adozione e per i soggetti residenti nel territorio della Regione o per gli stranieri in possesso di permesso di soggiorno, residenti nel territorio della Regione Siciliana da almeno dodici mesi al momento del parto.

CHI

Il Bonus viene concesso in favore dei bambini nati o adottati nell'arco di tutto l'anno e possono usufruire di tale beneficio i nuclei familiari il cui ISEE non risulti superiore ad € 5.000,00. Le istanze pervenute saranno istruite e inoltrate all'Assessorato anzi citato per la richiesta di finanziamento

COME

Per la richiesta del Bonus è necessario rivolgersi all'Ufficio dei Servizi Sociali per il ritiro dei modelli e per la relativa istruttoria delle domande pervenute;

STANDARD

Il modello e le date di scadenza per la presentazione della domanda sono disposti dall'Assessorato Regionale della Famiglia che provvederà all'assegnazione delle somme ai Comuni, secondo l'ordine di graduatoria e nei limiti dello stanziamento del bilancio regionale. Il Comune, dopo l'accredito da parte della Regione, provvederà alla liquidazione delle somme spettanti ai beneficiari che ne hanno diritto.

QUANTO

€ 1.000,00 annuali

QUANDO

La scadenza e il periodo in cui inoltrare le domande pervenute viene stabilito sempre dall'Assessorato sopra indicato.

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

art. 6 comma 5 della L.R. n. 10 del 31/07/2003

BONUS-FIGLIO REGIONALE

In applicazione alla L.R. 10/2003 art.6 comma 5, sono stati approvati i criteri e le modalità di erogazione del bonus di € 1.000,00 per la nascita di ciascun figlio. L'assegno concesso e pagato dalla Regione Sicilia, prevede che l'Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro conceda, nei limiti dello stanziamento e con decreto annuale, l'assegnazione di € 1.000,00 secondo apposite graduatorie. La domanda va presentata al Comune di residenza da tutti i cittadini comunitari o, nel caso di soggetti extracomunitari, provvisti di permesso di soggiorno in corso di validità. Il Comune provvederà, altresì, alla verifica della sussistenza dei requisiti di legge al rispetto del termine di presentazione con cadenza semestrale pena l'esclusione. La domanda deve essere accompagnata da un indicatore ISEE in corso di validità non superiore a € 3.000,00. La nascita del bambino deve avvenire esclusivamente nel territorio della Regione Sicilia.





Si tratta di una agevolazione che riduce la spesa sostenuta dagli utenti in condizioni di disagio economico e sociale per la fornitura di energia elettrica. Per conto dello SGATE (Sistema di Gestione Agevolazione Tariffe Elettriche), il Comune accetta le domande degli utenti e dopo averle registrate nella banca dati certificandone la residenza e il numero dei componenti familiari, richiede il beneficio tenendo conto, altresì, dell'indicatore ISEE in corso di validità la cui soglia non risulti superiore a € 8.107,50.



Si tratta di una agevolazione che riduce la spesa sostenuta dagli utenti in condizioni di disagio economico e sociale per la fornitura di energia Gas. Per conto dello SGATE (Sistema di Gestione Agevolazione Tariffe Elettriche), il Comune accetta le domande degli utenti e dopo averle registrate nella banca dati certificandone la residenza e il numero dei componenti familiari, richiede il beneficio tenendo conto, altresì, dell'indicatore ISEE in corso di validità la cui soglia non risulti superiore a € 8.107,50.



Si tratta di una agevolazione che riduce la spesa sostenuta dagli utenti in condizioni di disagio economico e sociale per la fornitura data dalla rete idrica Comunale. Per conto dello SGATE (Sistema di Gestione Agevolazione Tariffe Elettriche), il Comune accetta le domande degli utenti e dopo averle registrate nella banca dati certificandone la residenza e il numero dei componenti familiari, richiede il beneficio tenendo conto, altresì, dell'indicatore ISEE in corso di validità, la cui soglia non risulti superiore a € 8.107,50.

Come previsto dal D.L.4/2019 ai Beneficiari del Reddito di Cittadinanza e Pensione di Cittadinanza sono estese le agevolazioni del Bonus Elettrico, Idrico e Gas.

MINORI

Il bambino impara ciò che vive

Se vive nel rimprovero, diverrà più intransigente

Se vive nell'ostilità diverrà più aggressivo

Se vive nella derisione, diverrà più timido

Se vive nel rifiuto, diverrà uno sfiduciato

Se vive nella serenità, diverrà più equilibrato

Se vive nell'incoraggiamento, diverrà più intraprendente

Se vive nell'apprezzamento, diverrà più comprensivo

Se vive nella lealtà, diverrà più giusto

Se vive nella chiarezza, diverrà più fiducioso

Se vive nella stima, diverrà più sicuro di sé

Se vive nell'amicizia, diverrà veramente amico per il suo mondo





Inserimento in Comunità - Case Famiglia - Affidi

COS'E'

Il Servizio Tutela Minori è finalizzato alla tutela dei minori sottoposti ad un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Obiettivi specifici del servizio tutela minori sono:

- tutelare il minore in situazione di pregiudizio;
- attuare le prescrizioni, contenute nei decreti del Tribunale per i Minorenni e/o del Tribunale Ordinario.

Il Servizio garantisce interventi di sostegno sociale ed educativo a favore dei minori in carico e/o delle loro famiglie, effettua indagini e valutazioni psico-sociali sul minore e sul contesto familiare e ambientali, allontana il minore dal nucleo familiare con conseguente collocamento in affido familiare o inserimento in comunità previo confronto con gli Organi preposti, garantisce il raccordo con i servizi sanitari e specialistici territoriali, servizi privati, scuola e gestisce le rette derivanti dal collocamento dei minori in comunità.

CHI

I destinatari dell'intervento sono i minori a rischio pregiudizio

COME

L'inserimento del minore può avvenire solo presso Comunità di tipo familiare, iscritte all'apposito Albo Regionale, su iniziativa del Servizio Comunale di concerto con i servizi dell' ASP di competenza, del soggetto stesso o delle famiglie non più in grado di assicurare adeguata assistenza;

L'inserimento può avvenire inoltre per espressa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

QUANTO

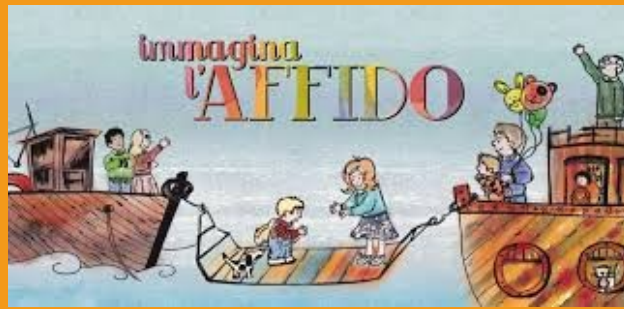
Secondo i limiti di reddito fissati dal D.A.n. 867/ S7 del 15.04.2003

QUANDO

Secondo le situazioni che si vengono a verificare.

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali



AFFIDAMENTO FAMILIARE DI MINORI

COS'E'

L'affidamento familiare ha lo scopo di garantire al minore le condizioni migliori per il suo sviluppo psico-fisico qualora la famiglia di origine si trovi nell'impossibilità temporanea di assicurarle. L'Affidamento Familiare è un intervento preventivo, alternativo e sostitutivo alla istituzionalizzazione, per evitare forme di disadattamento. Esso si realizza inserendo il minore in un altro nucleo familiare, preferibilmente con figli, o ad una persona singola in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui ha bisogno, tenendo conto anche del progetto educativo e di eventuali prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria. Ove non sia possibile l'affidamento nei termini di cui sopra è consentito l'inserimento del minore in una comunità di tipo familiare. L'affidamento deve avere una durata limitata e prestabilita dal progetto. Può essere consensuale, se la famiglia del minore dà il suo consenso e questa volontà viene convalidata davanti al Giudice Tutelare oppure giudiziario, quando viene disposto dal Tribunale per i Minorenni di competenza e non c'è il consenso dei genitori.

L'affidamento ha carattere di temporaneità per cui il minore non perde alcun diritto nei confronti della propria famiglia di origine.

Non vi sono limiti di età per gli affidatari e questi ultimi possono essere anche genitori di figli biologici.

CHI

E' affidabile il minore che abbia una condizione di vita nella propria famiglia di origine che ne comprometta un adeguato sviluppo psico-fisico.

Può essere concesso a coniugi o a persone singole che ne manifestino la disponibilità e che possiedono i requisiti necessari ad un corretto accudimento del minore stesso.

La segnalazione di minori con necessità di affidamento viene effettuata dal Tribunale per i Minorenni oppure dai servizi sociali professionali e/o distrettuali.

COME

L'affidamento familiare è un intervento di pertinenza del servizio sociale professionale e/o distrettuale, titolare delle funzioni di tutela e protezione dei minori. Punto di riferimento dell'attività inerente l'affido è il nuovo assetto organizzativo di cui alla direttiva interassessoriale n. 1737-3899 del 20.11.2003, che definisce i

compiti e le funzioni del centro affidi distrettuale, del servizio sociale territoriale, del personale coinvolto e degli strumenti da utilizzare.

STANDARD

Dopo il decreto di affido del minore da parte del Tribunale per i Minorenni o da parte del Giudice Tutelare, il nucleo familiare affidatario viene seguito dal servizio sociale professionale.

Il servizio sociale professionale segue sia la famiglia affidataria che la famiglia d'origine del minore curandone il successivo reinserimento.

QUANTO

Agli affidatari viene riconosciuto un contributo economico, ai sensi del vigente Regolamento Comunale, a carattere mensile.

QUANDO

La disponibilità può essere data in qualsiasi periodo dell'anno.

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

- L.r. 22/86 e successive modificazioni e integrazioni;
- L. n.184 del 04. 05. 1983 –
- L.n.476/1998
- L. n.149/2001
- L. n.240 del 23 giugno 2001
- Regolamento comunale approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 17/04/2008.



ADOZIONE NAZIONALE MINORI

COS'E'

L'Adozione è istituita regolarmente con la L. 4 maggio 1983 n.184, come modificata dalla legge n.149/01, che tutela i minori in stato di abbandono morale e materiale offrendo una famiglia idonea ad occuparsi della loro crescita e del loro armonioso sviluppo.

CHI

Il Tribunale per i Minorenni accerta e dichiara lo stato di abbandono di un minore dopo aver svolto accertamenti sulle condizioni giuridiche e di fatto del minore, sull'ambiente in cui ha vissuto e vive, a seguito delle segnalazioni sia da parte di soggetti pubblici (servizi sociali, forze di polizia etc) che da parte di privati. Le indagini vengono svolte dai servizi sociali e dalle Autorità Giudiziarie per quanto di competenza. L'adozione è consentita ai coniugi uniti in matrimonio ed è valida ai fini della valutazione della stabilità della coppia.

Tra i coniugi non deve sussistere separazione giuridica o di fatto ed essi devono risultare idonei ad educare, istruire e mantenere anche economicamente il bambino e/o i bambini che intendono adottare.

Lo scarto minimo di età tra adottato e adottante è di 18 anni, quella massima di 45, con riferimento al coniuge più giovane tra i due, a patto che tra questi non vengano superati i 10 anni di differenza.

COME

I coniugi devono comunicare la loro disponibilità all'adozione al Tribunale per i Minorenni di riferimento, attraverso la compilazione della modulistica appositamente predisposta, il quale entro sei mesi è tenuto a convocarli per accertarne i requisiti validi per l'adozione stessa.

STANDARD

Il Tribunale per i Minorenni dispone l'esecuzione di indagini atte ad accertare le capacità e le competenze genitoriali della coppia, demandando ai servizi sociali del comune di residenza ed alle forze dell'ordine la raccolta di tutte le informazioni utili alla valutazione della stessa.

Le indagini dei servizi sociali devono essere espletate entro 120 giorni, ma possono essere richieste delle proroghe.

I dati raccolti relativi alla coppia vengono inserite in una banca dati del Tribunale per i Minorenni; quando un bambino adottabile ha necessità di essere inserito in

una nuova famiglia, questa viene selezionata tra le più idonee e le viene affidato il minore per un anno. Se la valutazione conclusiva del Tribunale porta alla decisione di procedere all'adozione stessa, il bambino viene adottato ed i coniugi assumono tutti i diritti e doveri dei genitori.

QUANTO

L'Adozione nazionale non comporta alcun costo per i richiedenti; anche la documentazione da presentare è esente da costi se si specifica che è per uso adozione.

QUANDO

Le istanze possono essere inoltrate in qualsiasi momento dell'anno presso qualsiasi Tribunale per i Minorenni d'Italia e vanno rinnovate ogni tre anni, anche in caso che la coppia abbia già effettuato un'adozione e desideri rendersi disponibile per un'altra.

DOVE

Presentandosi all'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

- L. n. 184 del 4 maggio 1983;
- D. L. n.151 del 26 marzo 2001;
- L. n.240 del 23 giugno 2001



ADOZIONI INTERNAZIONALI

COS'E'

E' la procedura che garantisce al bambino di nazionalità non italiana il diritto di vivere, crescere ed essere educato nell'ambito di una famiglia, quando quella propria non c'è più, è impossibilitata ad accudirlo e il bambino si trova in stato di abbandono. Tutto questo senza distinzioni di sesso, età, etnia, di lingua, di religione e di identità culturale del minore che si trova in stato di abbandono.

CHI

E' adottabile il minore dichiarato tale nella propria nazione di origine. Il Tribunale per i Minorenni di riferimento valuta l' idoneità degli aspiranti adottanti sulla base degli accertamenti effettuati dai servizi sociali di residenza e dalle forze dell'ordine. L'adozione è consentita ai coniugi uniti in matrimonio da almeno tre anni, è valida ai fini della valutazione della stabilità della coppia anche un periodo di convivenza prematrimoniale che cumulato completi i tre anni. Tra i coniugi non deve sussistere separazione giuridica o di fatto ed essi devono risultare idonei ad educare, istruire e mantenere anche economicamente i bambini che intendono adottare. Lo scarto minimo di età fra adottante ed adottato è di 18 anni, quella massima è 45, con riferimento al coniuge più giovane tra i due, a patto che tra questi ultimi non vengano superati i 10 anni di differenza.

COME

I coniugi che intendono adottare all'Estero un bambino straniero devono quindi dichiarare al Tribunale per i Minorenni la loro disponibilità all'adozione internazionale e chiedere che sia accertata la loro idoneità a quel fine.

STANDARD

Il Tribunale per i Minorenni di riferimento dispone l'esecuzione di indagini atte ad accertare le capacità genitoriali della coppia demandando ai servizi sociali di residenza ed alle forze dell'ordine la raccolta di tutte le informazioni utili alla valutazione di dette capacità.

Le indagini dei servizi devono essere espletate entro 120 giorni dalla richiesta, ma questi ultimi possono chiedere una proroga per motivi legati alla disponibilità e capacità della coppia o per problematiche interne al servizio.

Le indagini relative alla coppia vengono inviate al Tribunale di competenza che emana un decreto di idoneità o di inidoneità. I coniugi che hanno ottenuto il decreto di idoneità devono rivolgersi entro un anno (pena decadenza dell'idoneità) ad un Ente Autorizzato dalla Commissione per le Adozioni Internazionali.

Tale Ente, ricevuto il mandato, provvede all'abbinamento di eventuali minori adottabili residenti nelle nazioni con le quali ha contatti e procede all'espletamento delle pratiche che porteranno all'adozione. Il bambino assume immediatamente il

cognome della famiglia adottante e questa per un anno è aiutata e sostenuta dai servizi sociali di residenza per favorire l'inserimento sociale, familiare, e scolastico del bambino.

Il Tribunale per i Minorenni di riferimento ratifica, quindi, il decreto di adozione internazionale. Il bambino adottato ed i genitori assumono tutti i diritti e doveri familiari.

QUANTO

L'adozione internazionale comporta dei costi per i richiedenti che variano a seconda dello Stato in cui si va ad adottare e che possono essere computati solo dall'Ente autorizzato cui i coniugi decidono di affidare il mandato.

La documentazione da presentare al Tribunale per i Minorenni di riferimento è invece esente da spese se viene specificato che è per uso Adozione Internazionale.

La variabilità dei costi all'estero è correlata a vari fattori: oltre alle spese burocratiche (Bolli, diritti, Consolato) vi sono quelle di lavoro del rappresentante locale dell'Ente e quelle per le giornate lavorative utilizzate per la coppia. A ciò si possono aggiungere servizi supplementari richiesti dai coniugi stessi (personale sanitario, autisti, interpreti, volontari all'estero etc.) e, naturalmente, tutte le spese di viaggio e di soggiorno all'estero.

QUANDO

Le istanze possono essere inoltrate in qualsiasi momento dell'anno presso il Tribunale per i Minorenni competente per territorio.

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

- L. n. 184 del 4 maggio 1983;
- D. L. n.151 del 26 marzo 2001;
- L. n.240 del 23 giugno 2001
- Commissione Internazionale per le Adozioni, sul sito www.commissioneadozioni.it



TUTORE - CURATORE AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

COS'E'

Il Tutore viene nominato quando per il soggetto viene richiesta l'interdizione con la quale il tutore assume sostanzialmente i compiti che ha un genitore nei confronti di un figlio minore.

Il Curatore viene nominato nel caso di inabilitazione, e cioè qualora il soggetto non sia in grado di attendere agli atti di straordinaria amministrazione.

L'amministratore di sostegno viene invece nominato per svolgere gli atti sia in sostituzione del soggetto, sia congiuntamente al fine di assicurare l'adeguata protezione, cura e tutela.

Il Giudice nomina tutore, curatore e amministratore di sostegno il coniuge, ascendenti o altri prossimi parenti o affini.

In ogni caso deve trattarsi di persona maggiorenne di ineccepibile condotta. Se mancano parenti conosciuti o idonei nel luogo di residenza dell'incapace, può essere investita della tutela l'amministratore locale o un ente di assistenza o persona capace scelta dal giudice tutelare.

CHI

Anziani, disabili, adulti e/o minori e specificatamente:

- Interdizione: per il maggiore di età e il minore i quali si trovano in condizioni di abituale infermità di mente che li rende incapaci di provvedere ai propri interessi e necessitano di adeguata protezione ordinaria e straordinaria;
- inabilitazione: per il maggiore di età infermo di mente, lo stato del quale non è totalmente grave da dar luogo all'interdizione, può essere inabilitato. Possono essere inabilitati coloro che, per prodigalità o per abuso abituale di bevande alcoliche o di stupefacenti, espongono sé e la loro famiglia a gravi pregiudizi economici. Possono infine essere inabilitati il sordomuto e il cieco dalla nascita o dalla prima infanzia, se non hanno ricevuto un'educazione sufficiente;
- Amministrazione di sostegno: per la persona che, per effetto di una infermità mentale ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nella impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi.

COME

Su richiesta dell'interessato, dei suoi familiari, dell'assistente sociale di residenza o delle Autorità giudiziarie.

STANDARD

Fino a quando la persona in difficoltà non ha superato e/o risolto i suoi problemi

QUANTO

Non sono previsti costi

QUANDO

In qualsiasi momento la persona si trovi nelle condizioni di non saper provvedere a se stesso e di non saper tutelare i propri interessi.

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU' L. 9 gennaio 2004 n.6



ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

COS'E'

E' un servizio di Assistenza specialistica per l'autonomia e comunicazione a favore di alunni portatori di handicap fisici e/o sensoriali, nell'ambito delle scuole dell'obbligo del territorio comunale.

CHI

Alunni con certificazione richiedente l'assistenza specialistica.

COME

Su richiesta delle scuole, al Comune di residenza, previa documentazione attestante la diagnosi funzionale.

STANDARD

Il servizio viene espletato nell'ambito scolastico con ore settimanali.

QUANTO

Durante tutto l'anno scolastico.

DOVE:

Presso l'ufficio dei Servizi Sociali per il piano di intervento

PER SAPERNE DI PIU'

Legge 104/92, Decreto Presidente della Repubblica 24/02/1994.



La legge quadro 328/00 sul “Sistema Integrato di interventi e Servizi Socio Sanitari” definisce le politiche sociali come politiche universalistiche, rivolte alla generalità degli individui, senza alcun vincolo di appartenenza.

L’obiettivo delle politiche sociali consiste nella promozione del benessere sociale.

Lo strumento attraverso il quale tale obiettivo è realizzato è il Sistema Integrato di Interventi e Servizi Socio Sanitari che si concretizza nei Piani di Zona.

Il Piano di Zona costituisce lo strumento per la programmazione socio-sanitaria del territorio condivisa dai Comuni dell’ambito territoriale. Esso consiste nella messa a punto di strategie per migliorare sia l’organizzazione delle risorse disponibili nella comunità locale (finanziarie, strutturali, professionali, solidaristiche) che i bisogni dei cittadini a partire dalle relazioni, dallo spazio e dai tempi di vita delle persone e delle famiglie. Il Piano di Zona assume valore come progetto di sviluppo comunitario sia per quanto riguarda i contenuti, sia per quanto riguarda il processo di costruzione sia perché il “poter” definire fra i cittadini di un territorio, in modo condiviso, i beni pubblici si configura esso stesso come bene pubblico da salvaguardare e/o da incentivare.

Il Piano di Zona è un atto di programmazione che deve contenere:

- Analisi dei bisogni e della domanda sociale della comunità locale;
- Una lettura dei punti di forza e di debolezza del tessuto socio-sanitario dell’area territoriale interessata;
- Gli obiettivi di sviluppo comunitario che si vogliono raggiungere nell’arco di validità del Piano di Zona;
- I servizi da realizzare o potenziare per coprire i livelli di prestazioni essenziali;
- Le forme di coordinamento fra i partners (Comuni, ASP, Terzo Settore ed Enti terzi) che partecipano alla formazione del Piano di Zona;
- Le modalità di confronto e di collaborazione con i soggetti privati, il terzo settore, gli Enti Terzi e le Associazioni No - Profit presenti sul territorio.

Il Piano è adottato mediante l’accordo di programma che costituisce la sintesi giuridica delle scelte condivise tra i Comuni dell’ambito territoriale, l’ASP e gli altri soggetti coinvolti, istituzionali e sociali.

Il Piano di Zona del Distretto N. 45 di Modica, i cui comuni facenti parte sono:

1. Modica - Comune Capofila
2. Scicli
3. Pozzallo
4. Ispica
5. ASP n. 7

È frutto di un processo di analisi, programmazione, progettazione, verifica e monitoraggio. In esso sono racchiuse le rappresentazioni dei servizi sociali del Distretto dirette a fronteggiare le crescenti sfide delle esclusioni sociali compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

ORGANISMI DEL PIANO DI ZONA

- **COMITATO DEI SINDACI**
- **GRUPPO PIANO**
- **GRUPPO PIANO RISTRETTO**

“Progetto LUC”

COS'E'

Dall'indagine sociale condotta è emersa l'importanza di rendere attivi gli utenti attraverso una serie di attività lavorative socialmente utili finalizzate, tra l'altro, all'integrazione ed al superamento del disagio.

Gli obiettivi principali del progetto sono:

- favorire la socializzazione, l'inserimento e l'integrazione;
- sviluppare e/o potenziare l'autonomia e le capacità residue dei soggetti;
- evitare forme di emarginazione, isolamento, abbandono;
- far acquisire, gradualmente, capacità ed abilità lavorative;

Gli utenti risultanti in possesso dei requisiti socio-economici, verranno avviati in attività socialmente utili;

CHI

Il servizio è rivolto ai soggetti che versano in situazione di povertà a causa della mancanza di lavoro e non costituirà un rapporto di lavoro subordinato, né di carattere pubblico, né privato né a tempo determinato, né a tempo indeterminato, in quanto trattasi di attività a carattere meramente "occasionale" e resa esclusivamente a favore della cittadinanza, per cui le prestazioni non sono soggette ad I.V.A. Per detto servizio si provvederà a stipulare apposita polizza assicurativa contro gli infortuni sul lavoro e per R.C.T.

COME

Per l'inserimento nelle attività i cittadini dichiareranno in apposito modello di domanda di essere disponibili a prestare la propria opera consapevoli che in nessun caso detta prestazione potrà assumere il carattere di lavoro subordinato nei confronti dell'amministrazione.

STANDARD

Per un anno

QUANTO

L'utente avviato al servizio svolgerà n°40 ore mensili, per la durata di mesi 6 non continuativi e per un compenso mensile pari a €.200,00.

QUANDO

Orari e scadenze vengono fissati dall'Ufficio Servizi Sociali

DOVE

Presentandosi all'ufficio Servizi Sociali



ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

Il servizio di assistenza domiciliare ha come obiettivo il mantenimento o il reinserimento nel proprio ambiente di vita e nel contesto sociale di appartenenza di cittadini che si trovano in condizioni di parziale o di completa non autosufficienza e senza adeguato supporto familiare. Ciò per contribuire al superamento di situazioni di temporanea difficoltà personale e familiare, attraverso la stimolazione e il recupero di sufficienti livelli di autonomia personale.

Il servizio di assistenza domiciliare attraverso prestazioni sociali, rese a domicilio, si pone come obiettivo quello di evitare il ricorso a forme di ricovero o di ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie, creando una rete relazionale di supporto e potenziando le capacità residuali del soggetto e/o nucleo familiare.

Il servizio di assistenza domiciliare prevede le seguenti prestazioni :

- aiuto domestico (riordino del letto e dell'alloggio, pulizia ed igiene dei servizi e degli ambienti, aiuto per la preparazione dei pasti, cambio della biancheria);
- aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorire l'autosufficienza dell'attività giornaliera (nell'alzarsi dal letto, nella pulizia della persona, nella vestizione, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e nel movimento degli arti invalidi, nella mobilitazione del soggetto allettato, nell'uso di accorgimenti per migliorare l'autosufficienza) ;
- aiutare il disabile nella preparazione dei pasti;
- disbrigo pratiche varie (pensione, richieste mediche, esenzione ticket, richiesta contributi e disbrigo commissioni varie);

PROGETTI ASSISTENZIALI PER PERSONE IN CONDIZIONE DI DISABILITA' GRAVISSIMA (F.N.A)

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto ai soggetti in situazione di disabilità gravissima, che necessitano di assistenza continuativa e monitoraggio a carattere socio-sanitario.

Ha come obiettivo il mantenimento o il reinserimento nel proprio ambiente di vita e nel contesto sociale di appartenenza di cittadini che si trovano in condizioni di disabilità gravissima (L.104/92 art.3 comma 3) invalidità 100% più indennità di accompagnamento (L.18/80-L.508/88) senza adeguato supporto familiare.

Il servizio di assistenza domiciliare attraverso prestazioni sociali, rese a domicilio, si pone come obiettivo quello di evitare il ricorso a forme di ricovero o di ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie, creando una rete relazionale di supporto e potenziando le capacità residuali del soggetto e/o nucleo familiare.

Il servizio di assistenza domiciliare prevede le seguenti prestazioni :

- aiuto domestico (riordino del letto e dell'alloggio, pulizia ed igiene dei servizi e degli ambienti, aiuto per la preparazione dei pasti, cambio della biancheria);
- aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorire l'autosufficienza dell'attività giornaliera (nell'alzarsi dal letto, nella pulizia della persona, nella vestizione, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e nel movimento degli arti invalidi, nella mobilitazione del soggetto allettato, nell'uso di accorgimenti per migliorare l'autosufficienza) ;
- aiutare il disabile nella preparazione dei pasti;
- disbrigo pratiche varie (pensione, richieste mediche, esenzione ticket, richiesta contributi e disbrigo commissioni varie);

DISABILITA' GRAVE

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto ai soggetti in situazione di disabilità grave, che necessitano di assistenza continuativa e monitoraggio a carattere socio-sanitario.

Ha come obiettivo il mantenimento o il reinserimento nel proprio ambiente di vita e nel contesto sociale di appartenenza di cittadini che si trovano in condizioni di disabilità grave (L.104/92 art.3 comma 3) invalidità 100% più indennità di accompagnamento (L.18/80-L.508/88) senza adeguato supporto familiare.

Il servizio di assistenza domiciliare attraverso prestazioni sociali, rese a domicilio, si pone come obiettivo quello di evitare il ricorso a forme di ricovero o di ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie, creando una rete relazionale di supporto e potenziando le capacità residuali del soggetto e/o nucleo familiare.

Il servizio di assistenza domiciliare prevede le seguenti prestazioni , attraverso l'erogazione di voucher:

- aiuto domestico (riordino del letto e dell'alloggio, pulizia ed igiene dei servizi e degli ambienti, aiuto per la preparazione dei pasti, cambio della biancheria);
- aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorire l'autosufficienza dell'attività giornaliera (nell'alzarsi dal letto, nella pulizia della persona, nella vestizione, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e nel movimento degli arti invalidi, nella mobilitazione del soggetto allettato, nell'uso di accorgimenti per migliorare l'autosufficienza) ;
- aiutare il disabile nella preparazione dei pasti;
- Asacom minori
- Educatore minori
- disbrigo pratiche varie (pensione, richieste mediche, esenzione ticket, richiesta contributi e disbrigo commissioni varie);

EDUCATIVA DOMICILIARE

il progetto di educativa domiciliare, si rivolge ai minori, in interventi mirati in un'ottica di interazione globale del caso (casi di tribunali, casi seguiti dai Servizi Sociali), l'intervento è finalizzato a evitare l'Istituzionalizzazione del minore, l'intervento comprende la figura dell'educatore che aiuta sia il minore che la famiglia a trovare il setting giusto per "governare" un ambiente familiare colpito da fatti che hanno reso necessario l'intervento del servizio sociale professionale. Il servizio si propone di ridurre i fattori di disagio e di rischio, tramite la figura dell'educatore, creando le condizioni di un miglioramento dei rapporti tra individuo e ambiente, ponendo la famiglia al centro delle azioni.



PAC ANZIANI

E' un servizio rivolto agli anziani, residenti nei comuni di Modica e Scicli, che necessitano di assistenza domiciliare "ADA-ADI".

I requisiti necessari sono:

- aver compiuti 65 anni di età
- residenza da almeno 1 anno nel comune
- certificazione che dimostri la non autosufficienza grave, rilasciata dalla commissione medica dell'Azienda Sanitaria provinciale di Ragusa
- condizione economica valutata con certificazione ISEE ,non superiore alla quota esente calcolata secondo quanto stabilito dal D.A n.867/ST del 15/04/2003 della Regione Siciliana per accedere gratuitamente al servizio. Per importi superiori a tale soglia, sarà richiesta una quota mensile di compartecipazione, proporzionalmente al reddito ISEE in corso di validità.

PAC INFANZIA

CHI

E' un servizio educativo-sociale di interesse pubblico, preposto all'accoglimento di minori della fascia da 0 a tre anni: Asilo nido-gioco infanzia;

COME

La modalità di accesso al servizio avverrà presentando apposita domanda presso l'Ufficio Servizi Sociali

STANDARD

anno scolastico

QUANTO

I criteri vengono individuati nel bando predisposto dal Distretto Socio Sanitario N. 45

QUANDO

Tempi e scadenze vengono individuati dal Distretto Socio Sanitario N. 45

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

Delibera del Comitato dei Sindaci del 13/05/2015 avente ad oggetto: "Approvazione PAC".

QUANDO

Secondo le scadenze e periodi fissati dal Ministero dell'Interno.

DOVE

Presentandosi presso l'ufficio dei Servizi Sociali

PER SAPERNE DI PIU'

Programma nazionale servizi di cura all'infanzia e agli anziani non autosufficienti

Si riporta il riepilogo delle Azioni per Area di intervento e il fondo di riparto previste nel Piano di Zona, approvate con delibera di G.C. n.155 del 18.10.2019

Area di intervento	N.azione	Descrizione azione	Comuni di realizzazione	Risorse indistinte	Integrazione socio sanitaria	Ass. tecnica	Totale
POVERTA' ED ESCLUSIONE SOCIALE	1	LUC – Lavori di Utilità Collettiva.	Modica Ispica	35.600,28			35.600,28
	2	LUC/Tirocini di inclusione utenti in carico SERT/DSM.	Modica		20.000,00		20.000,00
RESPONABILITA' FAMILIARI	3	Intervento Educativo Esterno per Incontri assistiti.	Pozzallo	4.000			4.000
	4	Il sorriso di Matilde.	Ispica	12.618,00			12.618,00
	5	Sportello anti violenza	Modica	12.000,00			12.000,00
	6	Mediazione familiare e Spazio neutro	Modica, Scicli, Ispica	23.627,30			23.627,30
	7	Equipe Socio Psico Pedagogica	Scicli	25.000,00			25.000,00
	7.1	Equipe Socio Psico Pedagogica	Ispica	20.676,00			20.676,00
	7.2	Equipe Socio Psico Pedagogica	Pozzallo	15.500,00			15.500,00
	8	Centro Affidi Distrettuale	Distrettuale	40.674,00			40.674,00
DISABILITA' E NON AUTOSUFFICIENZA	9	Gruppi Appartamento DSM	Modica, Scicli, Pozzallo.		90.000,00		90.000,00
	10	Potenziamento servizi individuali - ASACOM.	Modica e Scicli		50.847,67		50.847,67
	11	Servizi Domiciliari per Anziani, Disabili, bisogni temporanei.	Distrettuale	197.324,69			197.324,69
	12	Inserimento in centri sociali per disabili.	Modica, Ispica, Scicli.	52.928,90			52.928,90
	13	Trasporto Sociale Modica e Scicli	Modica, Scicli	15.500,00			15.500,00
	14	Trasporto Sociale	Pozzallo	8.000			8.000,0
ASSISTENZA TECNICA	15	Assistenza tecnica.	Distrettuale			37.398,32	37.398,32
TOTALI				463.449,15	160.847,67	37.398,32	661.695,14

Nella reciproca collaborazione ed interazione.

Tutti i cittadini possono accedere ai Servizi Sociali e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

A garanzia del rispetto dei tali principi fondamentali ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, il Comune si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi ai cittadini residenti che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi Servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano;
- il diritto alla libertà di scelta, di espressione e di comunicazione;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 15 giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e

disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, 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, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, 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 tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

(Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio "Servizi Sociali" sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

E inoltre ricorda che...

- Se ti informi sulle procedure e sui documenti, necessari potrai presentarti direttamente allo sportello, evitando di perdere altro tempo.
- Se porti con te tutti i documenti richiesti eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire e ottenere informazioni esatte.

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi, tutto il personale del Settore Benessere di Comunità Cultura ed Istruzione.

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

NOME E COGNOME _____

INDIRIZZO _____

RECAPITO TELEFONICO _____

INDIRIZZO E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

DATA

FIRMA
