



AMBITO N28

Carta dei Servizi



 Seguici su Facebook





PREMESSA

Al fine di tutelare i diritti e consentire ai cittadini di effettuare scelte appropriate, l'Ambito N28 adotta e pubblica la Carta dei Servizi in conformità con gli indirizzi regionali e nel rispetto della programmazione territoriale del Piano Sociale di Zona.

La carta dei servizi contiene:

- a) le informazioni sulle diverse prestazioni offerte;
- b) l'indicazione dei soggetti autorizzati ed accreditati;
- c) i criteri di accesso al sistema integrato degli interventi e servizi sociali;
- d) le modalità di erogazione e le modalità di funzionamento dei servizi;
- e) gli standard di qualità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza;
- f) le regole e le modalità di ricorso da parte degli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento che non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi. Si vuole stabilire, in questo modo un patto tra l'Ambito N28 e la cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che i servizi sono destinati ad intervenire in un campo di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

In particolare la Carta dei Servizi viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- La volontà di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- Il coinvolgimento di tutti i soggetti che, avendo partecipato alla definizione dei piani di zona, erogano le prestazioni sociali, prevedendo costanti momenti di confronto;
- La previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- La partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione;
- La garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi Sociali e cittadini, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Ambito N28 si propone come uno strumento per l'analisi e il miglioramento dei servizi offerti. L'intento è quello di fornire un moderno modello di gestione dei servizi rivolto al perseguimento della soddisfazione dell'utente. Al fine di sostenere reciprocamente il continuo miglioramento dei servizi offerti, è necessario che tra Ambito Territoriale e utenti si sviluppi un patto-dialogo finalizzato ad agevolare l'Ambito nel suo impegno. Questo confronto, che trova nella Carta dei Servizi il suo naturale strumento, deve permettere di tradurre le esigenze degli utenti in impegni per l'Ambito e, allo stesso tempo, deve consentire la tutela delle loro attese attraverso la verifica del rispetto degli standard proposti.

L'Ambito N28 con questa Carta, nell'intento di garantire qualità e trasparenza, vuole offrire agli utenti uno strumento di conoscenza di tutti i servizi nella convinzione che una loro più approfondita conoscenza possa rappresentare un valido mezzo di orientamento nel mondo dei servizi sociali del nostro territorio.

A COSA SERVE

Gli obiettivi della Carta si riassumono così:

- Informare gli utenti sui vari servizi erogati dall'Ambito: in questo documento tutti gli interessati possono trovare una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti dal Piano d Zona dell'Ambito N28.
- Impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi: tutte le caratteristiche dei servizi erogati, descritte nella Carta, costituiscono impegni vincolanti per l'Ambito che, allo stesso tempo, si prefigge l'obiettivo di migliorarle nel tempo adeguandole alle esigenze dell'utenza.
- Verificare periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza.

L'Ambito si impegna:

- a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti a fronte dei servizi erogati;
- ad analizzare gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative;
- a definire piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi qualora le non conformità li esigessero; - a migliorare, ove possibile, gli standard correnti.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I contenuti della Carta s'ispirano ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

Tali principi sono:

- **EGUAGLIANZA:** l'Ambito si impegna a garantire uniformità di trattamento e ad attenersi ai principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione italiana. L'attività esercitata è orientata a garantire, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, i soggetti diversamente abili e gli studenti appartenenti a fasce sociali deboli. L'Ambito si impegna a garantire parità di trattamento nell'erogazione dei diversi servizi a tutti gli utenti.
- **IMPARZIALITÀ:** l'Ambito si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso i suoi utenti.
- **PARTECIPAZIONE:** l'Ambito garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste dalla presente Carta. A tal fine l'utente: ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ambito secondo le modalità previste dalla vigente normativa; ha facoltà di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** l'Ambito persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DOTAZIONE ORGANICA

Al fine di assicurare la realizzazione di un sistema integrato d'interventi e servizi sociali e socio-sanitari, la Regione individua, quali strumenti funzionali alla cooperazione ed all'azione coordinata fra enti locali, la ripartizione del territorio regionale in ambiti territoriali. I Comuni esercitano in forma associata i compiti e le funzioni amministrative loro attribuite per la gestione in forma associata degli interventi e servizi di cui alla funzione fondamentale "progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione", funzione che ingloba il sistema degli interventi e dei servizi sociali e socio-sanitari i comuni dell'Ambito N28 hanno individuato lo strumento della Convenzione di cui all'art. 30 del D.Lgs 267/2000.

La gestione associata dei servizi e l'esercizio coordinato delle funzioni amministrative sono considerati presupposti essenziali per l'attuazione degli interventi previsti dal piano di zona di ambito territoriale, strumento attraverso il quale i comuni associati assicurano l'unicità di attuazione e la semplificazione di tutte le misure relative ai servizi sociali e socio-sanitari, nonché il necessario miglioramento dei servizi e



delle attività sull'intero Ambito Territoriale Sociale.

Il ruolo di Comune Capofila dell'Ambito è svolto dalla Città di San Giorgio a Cremano, in linea con le disposizioni di cui alla L.R. n. 11/2007 e del Piano Sociale Regionale vigente. Le funzioni del Comune Capofila, che è sede legale del Coordinamento Istituzionale d'Ambito e dell'Ufficio di Piano, sono sintetizzate nel coordinamento e nella responsabilità della gestione amministrativa e contabile del Piano di Zona, attraverso lo strumento finanziario del Fondo Unico di Ambito.

L'Ambito esplica la sua attività attraverso:

- Il Coordinamento Istituzionale d'Ambito, organo sovrano, convocato e presieduto dal Sindaco del Comune Capofila che svolge funzioni di rappresentanza legale dell'Ambito stesso.
- L'Ufficio di Piano, con funzioni di gestione e attuazione della programmazione relativa al Piano di Zona, coordinato e diretto dal Coordinatore.

Il **Coordinamento Istituzionale** d'Ambito, o "C.I.", è individuato quale soggetto deputato alla funzione d'indirizzo programmatico, di coordinamento e di controllo della realizzazione della rete integrata di interventi e servizi sociali e socio-sanitari d'ambito (art. 11, comma 1, L.R. 11/2007).

Il C.I. è composto dai sindaci dei Comuni associati (o loro delegati), e in materia di integrazione sociosanitaria, dal Direttore Generale della ASL NA (o suo delegato). I componenti delegati al C.I. decadono dalla carica in caso di revoca della delega o per scioglimento dei rispettivi Consigli. Il funzionamento del C.I. è disciplinato da apposito regolamento.

L'Ufficio di Piano è la struttura tecnica di supporto per la realizzazione del Piano di zona, ed ha il compito di elaborare e attuare la programmazione secondo gli indirizzi forniti dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito. Esso svolge, altresì, le funzioni di gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona.

L'Ufficio di Piano ha sede nel Comune Capofila, assiste i lavori del C.I. costituisce, inoltre, l'ufficio di raccordo con l'amministrazione regionale, in quanto è allo stesso che vengono generalmente inviate tutte le comunicazioni inerenti il sistema integrato dei servizi sociali, anche quando esse vanno poi diramate a tutti i Comuni dell'Ambito o ad altri uffici dell'Ambito stesso.

A tale organismo, proprio per il ruolo strategico di programmazione e controllo, vanno garantite tutte le prerogative istituzionali e tecniche di autonomia gestionale nel rispetto dell'indirizzo programmatico. Le funzioni dell'Ufficio di Piano, dotato di apposito regolamento, possono essere suddivise in tre macrocategorie:

- a) funzione di pianificazione, programmazione e progettazione;
- b) funzione di gestione tecnica e amministrativa;
- c) funzione di monitoraggio e valutazione.



L'Ufficio di Piano è costituito da un Coordinatore e da figure professionali in grado di assicurare le funzioni di referente amministrativo contabile, esperto di programmazione sociale e sociosanitaria, esperto di programmazione dei fondi europei, referente per la comunicazione e il monitoraggio.

I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

I Comuni dell'Ambito Territoriale N28 assumono le indicazioni contenute nel Piano Sociale Regionale per ciò che concerne le caratteristiche e i requisiti delle prestazioni e servizi sociali che costituiscono i livelli essenziali di assistenza.

Al riguardo, la programmazione di Ambito contiene le seguenti prestazioni che costituiscono i livelli essenziali di assistenza, da finanziare con le risorse del FUA:

- a) le prestazioni socio-sanitarie compartecipate tra gli Ambiti e le AASSLL, definite ai sensi del DPCM 29/11/2001;
- b) l'Ufficio di Piano, il Servizio Sociale Professionale e il Segretariato Sociale che costituiscono i livelli minimi organizzativi senza i quali non è possibile pensare all'erogazione di alcun intervento;
- c) in aggiunta ad a) e b) e laddove ci siano risorse disponibili, prestazioni per area di intervento tenendo conto di eventuali priorità fissate in sede di indicazioni operative regionali per la presentazione dei Piani di Zona.

L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

Ai sensi dell'art. 37 comma 1 della L.R. 11/2007, così come sostituito dalla L.R. 15/2012, i Comuni associati nell'Ambito Territoriale N28 riconoscono, promuovono e sostengono l'integrazione tra servizi, interventi e prestazioni sociali e sanitarie per la non autosufficienza quale strategia in grado di promuovere risposte in rete a bisogni complessi dei cittadini che sono portatori sia di problemi di salute che di tutela sociale.

Ai sensi dell'art. 37, commi 2, 3, 4, 5 e 6, L.R. 11/2007, così come sostituiti dalla L.R. 15/2012, i Comuni assumono che:

- l'integrazione socio-sanitaria per persone non autosufficienti prevede il coordinamento tra servizi, prestazioni e interventi di natura sanitaria e di natura sociale, a fronte di bisogni di salute molteplici e complessi, sulla base di progetti assistenziali personalizzati;
- i servizi, le prestazioni e gli interventi sociali e sanitari integrati per le persone non autosufficienti sono programmati, prescritti e progettati in sede di Unità di Valutazione Integrata (UVI);
- i servizi, le prestazioni e gli interventi a contenuto socio-sanitario sono normati da apposito regolamento approvato dal C.I., secondo le vigenti disposizioni regionali.



COMPARTECIPAZIONE UTENTI

Per l'eventuale compartecipazione degli utenti ai servizi programmati dall'Ambito territoriale N28, si rimanda alla normativa regionale ed ai relativi regolamenti d'Ambito.

SERVIZI OFFERTI:

Servizi per l'accesso e
la Presa in Carico



Servizi per gli Anziani, i Disabili e
le persone non Autosufficienti



Servizi per i minori e
le Famiglie



Servizi per il contrasto
alla Povertà



Servizi per sostegno
alle Donne in difficoltà





Servizi per
l'Accesso e
la Presa in Carico

SEGRETERIATO SOCIALE	
Che cos'è	Il Segretariato sociale rappresenta la porta di accesso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. È un ufficio a cui possono rivolgersi tutti i cittadini che intendono richiedere informazioni e/o aiuti sul sistema territoriale dei servizi sociali.
Cosa offre	Attraverso l'attività di ascolto, informa e orienta i richiedenti, effettua una prima valutazione della domanda di aiuto, e ove necessario invia la domanda complessa che necessita di presa in carico integrata, al servizio sociale professionale.
Dove si trova	È presente in tutti i Comuni dell'Ambito N28 e precisamente: - San Giorgio a Cremano: Villa Bruno, corso Umberto I - San Giorgio a Cremano: Via Capuozzo - San Sebastiano al Vesuvio: Casa comunale, piazza Capasso 1.
Orari di apertura	Sedi: - San Giorgio a Cremano: corso Umberto I dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 - San Giorgio a Cremano: Via Capuozzi lunedì e martedì dalle 9:00 alle 13:00 dal mercoledì al venerdì dalle 15:00 alle 18:00 - San Sebastiano al Vesuvio: casa comunale dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30
A chi si rivolge	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, residenti nei comuni dell'Ambito N28 che necessitano di informazioni, orientamento e/o accompagnamento ai servizi socio-assistenziali e sociosanitari territoriali.
Come si accede	Recandosi presso gli uffici negli orari di apertura.
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	
Che cos'è	È il servizio che prende in carico l'utente portatore di bisogno complesso, ne valuta il bisogno, definisce il progetto individuale, richiede l'erogazione delle prestazioni necessarie e ne svolge il monitoraggio, valutandone l'efficacia ai fini della risoluzione dei problemi rilevati.
Cosa offre	Attiva la relazione di aiuto, esercita l'attività di tutela, promuove la rete sociale di sostegno, partecipa alle unità di valutazione multidimensionali, si interfaccia con i servizi giudiziari, segue e assiste gli utenti in tutto il percorso di presa in carico.
Dove si trova	È presente in tutti i Comuni dell'Ambito e precisamente: - San Giorgio a Cremano: Villa Bruno, via Cavalli di Bronzo 20 - San Sebastiano al Vesuvio: casa comunale, Piazza Raffaele Capasso 1
Orari di apertura	Su appuntamento.
A chi si rivolge	A tutti gli utenti residenti nei Comuni dell'Ambito N28 che hanno effettuato l'accesso nei punti di segretariato sociale e sono stati inviati al servizio sociali professionali per la presa in carico.
Come si accede	Attraverso il segretariato sociale o previo appuntamento
Tariffe	Il servizio è gratuito



Servizi per
gli Anziani, i Disabili
e le Persone non Autosufficienti

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Che cos'è	È un servizio rivolto agli anziani con limitata autonomia, che vivono da soli o con famiglie, che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona, della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente di vita e di relazione, di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico degenerative.
Cosa offre	Le prestazioni socio-assistenziali domiciliari sono erogate da OSS in possesso di specifica qualifica a norma di legge. Le prestazioni sociali sono le seguenti: ✓ Cura dell'igiene della persona; ✓ Pulizia e riordino degli ambienti di vita della persona ove strettamente indispensabile e comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni; ✓ Spesa, preparazione e cottura cibi; ✓ Somministrazione e rigovernatura; ✓ Cambio biancheria, lavatura e stiratura della biancheria; ✓ Disbrigo pratiche amministrative e acquisto farmaci ove strettamente indispensabile e comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni; ✓ Interventi per favorire la vita di relazione; ✓ Accompagnamento per visite e passeggiate comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni; ✓ In caso di attivazione di ADI, interventi di natura socio-sanitaria secondo quanto stabilito in Unità di Valutazione Integrata, in presenza di caregiver familiare.
Dove si trova	Il Servizio di assistenza domiciliare è erogato presso il domicilio dell'utente.
Orari di apertura	Il Servizio può essere svolto dal lunedì al sabato, nell'arco della giornata, secondo il monte ore assegnato e il calendario programmato con il Servizio Sociale competente.
A chi si rivolge	Gli utenti beneficiari del servizio sono cittadini residenti nell'Ambito N28 assistiti presso il loro domicilio, cioè anziani fragili soli, o coppie di anziani fragili soli (senza rete familiare). I soggetti già beneficiari di un servizio socio-assistenziale erogato da Enti quali INPS, Regione ecc., possono accedere al servizio domiciliare socio-assistenziale con un monte ore ridotto, modulato al caso specifico. Non hanno diritto al servizio i soggetti ricoverati presso strutture residenziali e i soggetti beneficiari di assegni di cura.

Come si accede	I cittadini interessati residenti nei Comuni di San Giorgio a Cremano e San Sebastiano al Vesuvio possono presentare domanda presso gli uffici protocollo del comune di residenza. Il servizio sociale territorialmente competente verifica l'ammissibilità al servizio, valutando i seguenti requisiti d'accesso: • condizioni precarie di salute; • condizione di solitudine – relazionale (coppia di anziani soli a rischio di fragilità / marginalità); • carichi assistenziali presenti (una o più persone disabili e/o anziani all'interno dello stesso nucleo familiare); • reddito ISEE del nucleo familiare.
Tariffe	I beneficiari dell'assistenza domiciliare compartecipano al costo del servizio secondo parametri ISEE.

ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI	
Che cos'è	È un servizio rivolto alle persone con limitata autonomia, che vivono da soli o con famiglie, che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona, della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza del disabile nel suo ambiente di vita e di relazione, di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico degenerative.
Cosa offre	Le prestazioni socio-assistenziali domiciliari sono erogate dall'OSA/OSS, in possesso di specifica qualifica a norma di legge. Le prestazioni sociali sono le seguenti: ✓ Cura dell'igiene della persona; ✓ Pulizia e riordino degli ambienti di vita della persona ove strettamente indispensabile e comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni; ✓ Spesa, preparazione e cottura cibi;

	✓ Somministrazione e rigovernatura; ✓ Cambio biancheria, lavatura e stiratura della biancheria; ✓ Disbrigo pratiche amministrative e acquisto farmaci ove strettamente indispensabile e comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni; ✓ Interventi per favorire la vita di relazione; ✓ Accompagnamento per visite e passeggiate comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni; ✓ In caso di attivazione di ADI, interventi di natura socio-sanitaria secondo quanto stabilito in Unità di Valutazione Integrata, in presenza di caregiver familiare.
Dove si trova	Il Servizio di assistenza domiciliare è erogato presso il domicilio dell'utente.
Orari di apertura	Il Servizio può essere svolto dal lunedì al sabato, nell'arco della giornata, secondo il monte ore assegnato e il calendario programmato con il Servizio Sociale competente.
A chi si rivolge	Gli utenti beneficiari del servizio sono cittadini residenti nell'Ambito N28 assistibili presso il loro domicilio, cioè persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, fino a 65 anni di età. I soggetti già beneficiari di un servizio socio-assistenziale erogato da Enti quali INPS, Regione ecc., possono accedere al servizio domiciliare socio-assistenziale con un monte ore ridotto, modulato al caso specifico. Non hanno diritto al servizio i soggetti ricoverati presso strutture residenziali e i soggetti beneficiari di assegni di cura.
Come si accede	I cittadini interessati residenti nei Comuni di San Giorgio a Cremano e San Sebastiano al Vesuvio possono presentare domanda presso gli uffici protocollo del comune di residenza. L'Assistente sociale territorialmente competente verifica l'ammissibilità al servizio, valutando i seguenti requisiti d'accesso: ● condizioni precarie di salute; ● condizione di solitudine – relazionale (coppia di anziani soli a rischio di fragilità / marginalità); ● carichi assistenziali presenti (una o più persone disabili e/o anziani all'interno dello stesso nucleo familiare); ● reddito ISEE del nucleo familiare.
Tariffe	I beneficiari dell'assistenza domiciliare partecipano al costo del servizio secondo parametri ISEE.

ASSEGNI DI CURA

Che cos'è	L'Assegno di Cura è un titolo di riconoscimento delle prestazioni di assistenza tutelare svolte dai familiari degli utenti beneficiari che si configurano come contributi economici omnicomprensivi erogati dall'Ambito Territoriale in favore di persone non-autosufficienti in condizione di disabilità gravissima assistite a domicilio.
Cosa offre	Gli Assegni di Cura sostituiscono le ore di prestazioni di assistenza tutelare ed aiuto infermieristico garantite dall'OSS di competenza dell'Ambito Territoriale e costituiscono la quota di spesa sociale dei Piani di Assistenza Individualizzati/PAI di Cure Domiciliari Integrate/ADI.
A chi si rivolge	I beneficiari degli Assegni di Cura sono le persone non-autosufficienti in
Come si accede	L'istanza deve essere compilata dall'interessato e presentata all'Ufficio protocollo del Comune Capofila, a mano o a mezzo pec, a seguito di pubblicazione avviso pubblico.
Tariffe	Il servizio è gratuito

PROGETTO "DOPO DI NOI"

Che cos'è	Il Progetto "Dopo di Noi", legge 112/2016, è un intervento a tutela delle persone con disabilità accertata ai sensi della L.104/92 e favorisce la piena inclusione e la loro autonomia.
Cosa offre	La Regione Campania eroga un contributo finalizzato ad interventi che promuovono percorsi di autonomia abitativa attraverso la sperimentazione di esperienze di vita in gruppo e di miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità.
A chi si rivolge	Il progetto è rivolto alle persone con disabilità grave non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità, prive del sostegno familiare in quanto senza genitori o perché gli stessi non sono in grado di sostenere la responsabilità della loro assistenza.
Come si accede	L'istanza deve essere compilata dall'interessato e presentata all'Ufficio protocollo del Comune Capofila, a mano o a mezzo pec, a seguito di pubblicazione avviso pubblico.
Tariffe	Il Progetto non prevede la compartecipazione dell'utente

CENTRI POLIFUNZIONALI PER DISABILI

Che cos'è	È un servizio a ciclo semi-residenziale per disabili adulti e minori dagli 11 ai 18 anni autonomi e semiautonomi, articolato in spazi multivalenti, caratterizzato da una pluralità di attività e servizi offerti, volti a favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, al sostegno e allo sviluppo dell'autonomia individuale e sociale e alla riduzione dei fenomeni di emarginazione.
Cosa offre	Il centro organizza attività di animazione, di socializzazione, attività indirizzate allo sviluppo e al recupero dell'autonomia delle persone disabili, attività laboratoriali, espressive, ludico-ricreative, attività culturali e iniziative di auto-mutuo-aiuto. Sostegno, informazione e orientamento alle famiglie nel rapporto genitoriale.
Dove si trova	“Caffè Alzheimer Il Centro” Piazza Sant'Agnello 4, San Giorgio a Cremano; “H-anto a te” Via Bruno Buozzi, 33 San Giorgio a Cremano;
Orari di apertura	In orario diurno. Le prestazioni saranno concordate con l'utenza.
A chi si rivolge	Disabili adulti autonomi e semiautonomi.
Come si accede	La domanda può essere inoltrata dagli interessati tramite i Servizi Sociali Professionali.
Tariffe	Il servizio è gratuito

CENTRI POLIFUNZIONALI PER ANZIANI

Che cos'è	È un servizio a ciclo semiresidenziale, per persone con più di 65 anni autonome e semiautonomie, articolato in spazi multivalenti, caratterizzato da una pluralità di attività e servizi offerti, volti a favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, al sostegno e allo sviluppo dell'autonomia individuale e sociale e alla riduzione dei fenomeni di emarginazione della popolazione anziana.
Cosa offre	Il centro organizza attività di animazione, di socializzazione, attività indirizzate allo sviluppo e al recupero dell'autonomia delle persone anziane, attività di segretariato sociale e orientamento all'offerta di servizi e prestazioni a favore degli anziani; attività culturali; attività ludico- ricreative; iniziative di auto-mutuo-aiuto.
Dove si trova	Centro “Giovanna Cena” via Buongiovanni San Giorgio a Cremano; Centro “Sandriana” via Sandriana San Giorgio a Cremano;

	Centro “Guido Rossa” via Guido Rossa San Giorgio a Cremano; Centro Sociale Anziani piazza Municipio San Sebastiano al Vesuvio.
Orari di apertura	Gli orari variano a seconda delle esigenze degli utenti.
A chi si rivolge	Anziani ultra sessantacinquenni autonomi e semi-autonomi.
Come si accede	La domanda può essere presentata dagli interessati all’Ufficio Protocollo del Comune Capofila.
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI SOCIO SANITARI DIURNI E RESIDENZIALI

Che cos'è	Sono prestazioni socio-sanitarie erogate in regime semiresidenziale e residenziale, rivolte ad anziani ultra sessantacinquenni e/o persone affette da demenza e disabili gravi con ridotta autonomia.
Cosa offre	Prestazioni di assistenza tutelare ed alberghiera integrata ad una assistenza di tipo infermieristico e riabilitativo
Dove si trova	Il servizio è erogato presso le Strutture Residenziali Assistenziali (RSA) e i Centri Diurni Integrati (CDI) accreditati secondo la normativa vigente.
A chi si rivolge	Anziani ultra sessantacinquenni e/o persone affette da demenza e disabili gravi con ridotta autonomia, secondo i criteri stabiliti dalla Delibera della Regione Campania n.2006/2004.
Come si accede	La proposta di accesso formulata dal MMG/PLS e dall’Assistente Sociale, redatta su apposita modulistica, deve essere inoltrata al Distretto Sanitario di Base.
Tariffe	Le tariffe sono quelle elencate nel Decreto n.110 del 22/10/2014 e ss. mod. I beneficiari compartecipano al costo del servizio ai sensi del Regolamento per i Comuni dell’Ambito N28 per l’accesso e la compartecipazione alle prestazioni socio-sanitarie.

PROGETTO “VITA INDIPENDENTE”

Che cos'è	Il Progetto di Vita Indipendente è volto a sostenere la vita indipendente di una persona adulta con disabilità, al fine di consentire alla persona di vivere in piena autonomia, avendo la capacità di decidere della propria vita.
Cosa offre	L'intervento prevede un contributo economico finalizzato all'assunzione di un assistente personale da parte della persona disabile, titolare del progetto di vita dipendente, che sceglie e assume direttamente con regolari rapporti di lavoro il proprio assistente concordandone le mansioni, orari e retribuzioni.
A chi si rivolge	I destinatari sono le persone con disabilità accertata L.104/92
Come si accede	L'istanza deve essere compilata dall'interessato e presentata all'Ufficio protocollo del Comune Capofila, a mano o a mezzo pec, a seguito di pubblicazione avviso pubblico.
Tariffe	Il Progetto non prevede la compartecipazione dell'utente

SERVIZI RESIDENZIALI AREA PSICHIATRICA

Che cos'è	L'intervento è finalizzato all'erogazione di prestazioni sociosanitarie e sociali a carattere residenziale in favore di cittadini adulti con disagio psichico ai sensi della DGRC n.666/2011 e del Catalogo dei servizi n.4/2014.
Cosa offre	Il servizio offre alle persone con disabilità psichiatrica una soluzione abitativa protetta nell'ambito di un percorso terapeutico in via di completamento da realizzare in stretta collaborazione con i servizi del DSM e il Servizio Sociale Professionale.
Dove si trova	Il servizio è erogato presso le Strutture socio-sanitarie (Comunità Alloggio) e sociali (Gruppo Appartamento) accreditati secondo la normativa vigente.
A chi si rivolge	Persone adulte con disagio psichico che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa.
Come si accede	La proposta di accesso formulata dal MMG o dallo psichiatra della struttura pubblica e dall'Assistente Sociale, redatta su apposita modulistica, deve essere inoltrata al Distretto Sanitario di Base.
Tariffe	Le tariffe sono stabilite ai sensi della DGRC 666/2011.

PROGETTI TERAPEUTICI RIABILITATIVI (PTRI)

Che cos'è	I PTRI sostenuti da Budget di Salute sono una modalità di erogazione di prestazioni sociosanitarie nel macro-livello "Assistenza territoriale, ambulatoriale e domiciliare". Il budget di salute rappresenta l'unità di misura delle risorse economiche, professionali e umane indispensabili per l'attuazione degli interventi programmati nel PTRI.
Cosa offre	Interventi di inclusione sociale valutati, gestiti e monitorati in maniera integrata e concordata– tra operatori sanitari, sociali e del privato, insieme agli utenti ed ai familiari, mediante le Unità di Valutazione Integrate, ovvero attraverso l'intreccio tra iniziativa pubblica e risorse comunitarie.
A chi si rivolge	Cittadini in condizioni di fragilità o non-autosufficienza a causa di patologie psichiche o fisiche (malattie croniche e/o cronico degenerative e disabilità sociale) o stati di gravi rischio e vulnerabilità che richiedono progetti ad alta integrazione di interventi sanitari e sociali per fronteggiare bisogni con prevalenza sanitaria ed espressività sociale.
Come si accede	La proposta di accesso formulata dal MMG o dallo psichiatra della struttura pubblica e dall'Assistente Sociale, redatta su apposita modulistica, deve essere inoltrata al Distretto Sanitario di Base.
Tariffe	Le tariffe sono stabilite ai sensi della DGRC 483/2012



Servizi per
i Minori e
le Famiglie

SERVIZI PER IL SOSTEGNO ALLE RESPONSABILITÀ FAMILIARI

Che cos'è	I servizi per il sostegno alle Responsabilità Familiari rappresentano prestazioni diverse e flessibili che intervengono in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, con l'obiettivo di migliorare la capacità di risposta ai bisogni dei propri figli.
Cosa offre	Consulenza di orientamento, sostegno educativo, sostegno psicologico, attività di prevenzione e sensibilizzazione al disagio dei bambini e degli adolescenti, prevenzione dell'abuso e del maltrattamento dei minori, mediazione familiare, incontri protetti, sostegno alla genitorialità.
Dove si trova	Il servizio è attivo presso il Centro per la famiglia dell'Ambito N28
Orari di apertura	Le attività si svolgono su appuntamento.
A chi si rivolge	Alle famiglie, alle coppie e ad ogni singolo componente.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale, il Servizio Sociale Territoriale
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI PER L'AFFIDO

Che cos'è	È un intervento temporaneo di aiuto e di sostegno ad un minore che proviene da una famiglia in difficoltà per rispondere ai suoi bisogni affettivi, educativi e di cura. È al tempo stesso, un intervento di aiuto, di sostegno e di accompagnamento ai genitori che mostrano difficoltà e/o carenze nello svolgimento del loro ruolo educativo e nella loro funzione affettiva e relazionale.
Cosa offre	È una possibilità di intervento a sostegno della genitorialità ed a tutela della serena crescita di un bambino. Il servizio organizza campagne di sensibilizzazione e di coinvolgimento delle comunità locali per la diffusione della cultura dell'affido, percorsi di informazione per chi desidera aprirsi a questa forma di accoglienza e sostegno alla famiglia d'origine attivando le reti territoriali
Dove si trova	Il servizio è attivo presso i Servizi Sociali Professionali.

Orari di apertura	Orari di apertura degli uffici comunali
A chi si rivolge	A famiglie, a coppie o a singole persone che desiderano aprirsi a questa forma di accoglienza.
Come si accede	Con dichiarazione di disponibilità da presentare all'Ufficio Protocollo del Comune Capofila
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI PER L'ADOZIONE

Che cos'è	Il servizio per l'adozione nazionale e/o internazionale ha l'obiettivo di sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie sul percorso adottivo e di sostenerle nei momenti di difficoltà. Il servizio ha l'obiettivo di tutelare il minore e di stimolare la coppia a prendere consapevolezza delle proprie capacità e limiti sia in rapporto al ruolo genitoriale che alle specifiche caratteristiche del minore da adottare.
Cosa offre	Percorsi "In-formativi" e di accompagnamento alle coppie aspiranti l'adozione e sostegno al nuovo nucleo familiare nel periodo dell'affidamento pre-adottivo e nel post adozione
Dove si trova	Il servizio è attivo presso i Servizi Sociali Professionali.
Orari di apertura	Orari di apertura degli uffici comunali
A chi si rivolge	Alle coppie che hanno dato dichiarazione di disponibilità all'adozione nazionale e internazionale.
Come si accede	A seguito di presentazione di dichiarazione di disponibilità all'adozione da parte della coppia al Tribunale per i minorenni di Napoli, Ufficio Adozioni.
Tariffe	Il servizio è gratuito

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE PER GLI ALUNNI DISABILI

Che cos'è	È un servizio finalizzato all'integrazione degli alunni diversamente abili rispetto all'autonomia personale, sociale e al miglioramento della comunicazione personale, come previsto dalla L. 104/92 art. 13 comma 3. Il servizio rappresenta un'opportunità concreta per gli alunni e per la scuola che in esso possono trovare un supporto specializzato.
------------------	---

SERVIZI PER IL SOSTEGNO ALLE RESPONSABILITÀ FAMILIARI

Che cos'è	I servizi per il sostegno alle Responsabilità Familiari rappresentano prestazioni diverse e flessibili che intervengono in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, con l'obiettivo di migliorare la capacità di risposta ai bisogni dei propri figli.
Cosa offre	Consulenza di orientamento, sostegno educativo, sostegno psicologico, attività di prevenzione e sensibilizzazione al disagio dei bambini e degli adolescenti, prevenzione dell'abuso e del maltrattamento dei minori, mediazione familiare, incontri protetti, sostegno alla genitorialità.
Dove si trova	Il servizio è attivo presso il Centro per la famiglia dell'Ambito N28
Orari di apertura	Le attività si svolgono su appuntamento.
A chi si rivolge	Alle famiglie, alle coppie e ad ogni singolo componente.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale, il Servizio Sociale Territoriale
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI PER L'AFFIDO

Che cos'è	È un intervento temporaneo di aiuto e di sostegno ad un minore che proviene da una famiglia in difficoltà per rispondere ai suoi bisogni affettivi, educativi e di cura. È al tempo stesso, un intervento di aiuto, di sostegno e di accompagnamento ai genitori che mostrano difficoltà e/o carenze nello svolgimento del loro ruolo educativo e nella loro funzione affettiva e relazionale.
Cosa offre	È una possibilità di intervento a sostegno della genitorialità ed a tutela della serena crescita di un bambino. Il servizio organizza campagne di sensibilizzazione e di coinvolgimento delle comunità locali per la diffusione della cultura dell'affido, percorsi di informazione per chi desidera aprirsi a questa forma di accoglienza e sostegno alla famiglia d'origine attivando le reti territoriali
Dove si trova	Il servizio è attivo presso i Servizi Sociali Professionali.

Orari di apertura	Orari di apertura degli uffici comunali
A chi si rivolge	A famiglie, a coppie o a singole persone che desiderano aprirsi a questa forma di accoglienza.
Come si accede	Con dichiarazione di disponibilità da presentare all'Ufficio Protocollo del Comune Capofila
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI PER L'ADOZIONE

Che cos'è	Il servizio per l'adozione nazionale e/o internazionale ha l'obiettivo di sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie sul percorso adottivo e di sostenerle nei momenti di difficoltà. Il servizio ha l'obiettivo di tutelare il minore e di stimolare la coppia a prendere consapevolezza delle proprie capacità e limiti sia in rapporto al ruolo genitoriale che alle specifiche caratteristiche del minore da adottare.
Cosa offre	Percorsi "In-formativi" e di accompagnamento alle coppie aspiranti l'adozione e sostegno al nuovo nucleo familiare nel periodo dell'affidamento pre-adottivo e nel post adozione
Dove si trova	Il servizio è attivo presso i Servizi Sociali Professionali.
Orari di apertura	Orari di apertura degli uffici comunali
A chi si rivolge	Alle coppie che hanno dato dichiarazione di disponibilità all'adozione nazionale e internazionale.
Come si accede	A seguito di presentazione di dichiarazione di disponibilità all'adozione da parte della coppia al Tribunale per i minorenni di Napoli, Ufficio Adozioni.
Tariffe	Il servizio è gratuito

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE PER GLI ALUNNI DISABILI

Che cos'è	È un servizio finalizzato all'integrazione degli alunni diversamente abili rispetto all'autonomia personale, sociale e al miglioramento della comunicazione personale, come previsto dalla L. 104/92 art. 13 comma 3. Il servizio rappresenta un'opportunità concreta per gli alunni e per la scuola che in esso possono trovare un supporto specializzato.
------------------	---

Cosa offre	Un sostegno socio-educativo ad alunni con disabilità da parte di operatori specializzati (educatori, psicologi, esperti di disabilità sensoriali, operatori ABA, ecc..
Dove si trova	Il servizio viene svolto presso le scuole primarie e secondarie di primo grado e presso le scuole superiori dell'ambito N28.
Orari di apertura	Durante l'orario scolastico.
A chi si rivolge	Agli alunni diversamente abili in possesso della diagnosi funzionale.
Come si accede	Gli alunni, opportunamente individuati dai GLO scolastici, vengono indicati all'Ambito.
Tariffe	Il servizio è gratuito

<u>TUTORAGGIO EDUCATIVO</u>	
Che cos'è	Si tratta di un servizio domiciliare di sostegno educativo e scolastico rivolto al minore in età compresa fra i 3 e i 18 anni con problemi relazionali, di socializzazione, e comportamentali a rischio di devianza. Il servizio ha lo scopo di rafforzare i legami del minore nel sistema delle relazioni significative per la sua vita (famiglia, scuola, gruppo dei pari) e al contempo di fornire al minore e alla sua famiglia un'Opportunità di crescita sociale. Al minore viene affiancato un operatore che lo prende in carico e realizza una serie di interventi mirati.
Cosa offre	Sostegno educativo ai minori nello svolgimento del percorso di crescita, supporto ai genitori nello svolgimento del proprio ruolo, percorsi di socializzazione e di costruzione di sinergie territoriali attraverso forme di collaborazione tra i servizi.
Dove si trova	L'intervento educativo si realizza presso l'abitazione delle famiglie.
Orari di apertura	La durata dei singoli interventi è modulata in relazione al piano sociale individualizzato.
A chi si rivolge	Ai nuclei familiari multiproblematici con minori fra i 3 e i 18 anni, a rischio di emarginazione sociale, dispersione scolastica e difficoltà nel percorso di crescita.
Come si accede	Attraverso la segnalazione del Servizio Sociale Territoriale.
Tariffe	Il servizio è gratuito

CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALI PER MINORI

6-14 ANNI

Che cos'è	È una risorsa territoriale per rispondere alle esigenze di bambini e di ragazzi che necessitano di un forte sostegno educativo al fine di prevenire il disagio e la devianza minorile.
Cosa offre	Attività di sostegno scolastico, laboratori ludico ricreativi ed espressivi, attività sportive, visite guidate, campi estivi e sostegno alla genitorialità. Il servizio si propone di costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi).
Dove si trova	“Il Piccolo Bambù” Via Bruno Buozzi, 33 San Giorgio a Cremano;
Orari di apertura	In orario diurno.
A chi si rivolge	A bambini e a ragazzi dell'ambito N28 di età compresa tra i 6 ed i 14 anni e alle loro famiglie.
Come si accede	Hanno diritto all'iscrizione in via prioritaria i bambini e i ragazzi provenienti da famiglie che percepiscono il Reddito di inclusione e/o comunque prese in carico dal servizio sociale.
Tariffe	Il servizio è gratuito

ASILI NIDO

Che cos'è	È un servizio educativo e sociale per bambini di età compresa dai 3 ai 36 mesi, promuove lo sviluppo armonico ed unitario di tutte le potenzialità del bambino avviando la formazione di una personalità libera, autonoma, aperta alla collaborazione e alla solidarietà sociale, eliminando i dislivelli dovuti a differenze di stimolazione ambientale e culturale.
Cosa offre	Accoglienza e cura del bambino attraverso il gioco, le attività laboratoriali e manuali, espressive e di prima alfabetizzazione.
Dove si trova	“Il Ciuffettino” Via Principessa Margherita di Savoia, snc San Sebastiano al Vesuvio; “L'abbraccio di Yaya” Via Pini di Solimena, 31 San Giorgio a Cremano.
Orari di apertura	Disponibili presso ogni singola struttura.
A chi si rivolge	Ai bambini dai 3 ai 36 mesi dell'ambito N28.
Come si accede	Accesso spontaneo, modulo da ritirare presso il Segretariato sociale.
Tariffe	Le tariffe sono fissate direttamente dalle società concessionarie dei nidi.

VOUCHER ASILI NIDO ACCREDITATI	
Che cos'è	È un riconoscimento economico utilizzabile per la riduzione delle rette per la prima infanzia (nido e micronido accreditati);
Cosa offre	Un voucher mensile per un massimo di 10 mesi (settembre – giugno) che copre una retta mensile da un massimo di 300,00 euro per la frequenza a tempo pieno e fino ad un massimo di 210,00 euro per la frequenza part-time (5 ore giornaliere per 5 giorni settimanali).
Dove si trova	Il servizio viene svolto presso i nidi e micronido accreditati dall'Ambito: "L'Arcobaleno" Via Pittore, 203 San Giorgio a Cremano; "Istituto "Regina Mundi"" Via Salvo D'Acquisto, 26 San Giorgio a Cremano; "Il Ciuffettino" Via Principessa Margherita di Savoia, snc San Sebastiano al Vesuvio; "L'abbraccio di Yaya" Via Pini di Solimena, 31 San Giorgio a Cremano.
Orari di apertura	Tempo pieno e part-time
A chi si rivolge	Ai nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale N28 con figli da 3 a 36 mesi frequentanti in strutture accreditate all'Ambito N28 (Asilo nido o micronido) rivolto anche a cittadini extracomunitari.
Come si accede	Tramite apposito modello scaricabile dal sito istituzionale del Comune Capofila oppure presso il segretariato Sociale dei comuni dell'ambito territoriale.
Tariffe	Retta mensile da un massimo di 300,00 euro per la frequenza a tempo pieno e fino ad un massimo di 210,00 euro per la frequenza part-time (5 ore giornaliere per 5 giorni settimanali).

MINORI IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Che cos'è	Assicura l'accoglienza residenziale ai minori temporaneamente o definitivamente allontanati dalla famiglia di origine, per i quali non è al momento praticabile l'affido.
Cosa offre	È una proposta educativa integrativa alla famiglia.
Dove si trova	Strutture residenziali autorizzate e accreditate
Orari di apertura	H 24
A chi si rivolge	Persone di età 0-21 anni
Come si accede	Provvedimenti dell'autorità giudiziaria o del servizio sociale professionale.
Tariffe	Il servizio è gratuito



Servizi per
il contrasto
alla Povertà

PRINS	
Che cos'è	Il PrInS è un servizio gratuito di pronto intervento immediato che si rivolge a tutti coloro che si trovano in una condizione di vulnerabilità sociale. Tutti i cittadini possono segnalare o richiedere interventi e supporto per situazioni di abbandono e di emergenza sociale che coinvolgono adulti, anziani, minori e chiunque necessiti di tutela. È rivolto ai cittadini che si trovano a fronteggiare situazioni di emergenza indifferibile, che necessitano di supporto e immediata risposta.
Cosa offre	Sportello multifunzione - Mappatura di tutte le risorse presenti sul territorio - Aiuto immediato in caso di emergenza di natura sociale - Assistenza leggera: supporto nel disbrigo di piccole incombenze come comprare le medicine, fare la spesa, pagare le bollette, gestire pratiche burocratiche presso ASL ecc. Numero di Pronto intervento attivo 24H
Dove si trova	Sede di Corso Umberto I
Orari di apertura	Numero di Pronto intervento attivo 24H 08119027706 Sportello multifunzione dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30
Tariffe	Il servizio è gratuito

REDDITO DI CITTADINANZA (fino al 31 dicembre 2023)

Che cos'è

Il Reddito di Cittadinanza (RdC) è una misura di contrasto alla povertà volta al reinserimento nel mondo del lavoro e all'inclusione sociale delle famiglie in difficoltà. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari, la cui durata è di diciotto mesi, rinnovabili per altri diciotto con un mese di sospensione. Il contributo viene erogato mediante una carta prepagata e ricaricabile.

Cosa offre

La misura si compone di un contributo economico mensile e di un progetto di inclusione sociale o un patto per il lavoro.

Il beneficio economico del Reddito di Cittadinanza è erogato attraverso una carta prepagata di Poste Italiane che mensilmente accredita l'importo del reddito di cittadinanza spettante al nucleo familiare.

Con la carta RdC è possibile prelevare contanti sino ad un massimo di 210 euro al mese in ragione del numero dei componenti del nucleo familiare e di base alla scala di equivalenza. Con la card è possibile pagare i beni acquistati mediante POS in tutti gli esercizi commerciali abilitati. Effettuare un bonifico mensile per pagare l'affitto o il mutuo. Con la stessa, sarà possibile pagare tutte le utenze domestiche ed altri servizi, come ad es. mense scolastiche, presso gli uffici postali o gli esercizi commerciali abilitati.

L'ammontare non speso o non prelevato, ad eccezione di arretrati, è sottratto – nei limiti del 20% del beneficio erogato- nella mensilità successiva a quella in cui il beneficio non è stato interamente speso.

Per ricevere il Reddito di cittadinanza è necessario rispettare alcune "condizionalità" che riguardano l'immediata disponibilità al lavoro, l'adesione ad un percorso personalizzato di accompagnamento all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale che può prevedere attività di servizio alla comunità, per la riqualificazione professionale o il completamento degli studi nonché altri impegni finalizzati all'inserimento nel mercato del lavoro e all'inclusione sociale.

Patto per il lavoro: La convocazione del beneficiario e degli altri componenti soggetti alle condizionalità del RdC, vengono convocati dal Centro per l'Impiego. Il beneficiario è tenuto a collaborare con l'operatore addetto alla redazione del bilancio delle competenze e rispettare gli impegni previsti nel Patto per il lavoro, tra i quali rientra quello di accettare almeno una di tre offerte di lavoro congrue.

Patto per l'inclusione sociale: La convocazione avviene da parte dei servizi competenti al contrasto alla povertà dei Comuni/Ambiti Territoriali che procedono ad una valutazione

	multidimensionale del nucleo familiare al fine di avviare un percorso di attivazione sociale e lavorativa coinvolgendo, oltre ai servizi per l'impiego, altri enti territorialmente competenti. La valutazione multidimensionale è composta da un'analisi preliminare e da un quadro di analisi approfondito che terrà in considerazione la situazione complessiva della famiglia e le sue condizioni: personali e sociali; economiche e lavorative; di istruzione e formazione; abitative; delle reti familiari e di prossimità. Informazioni che mettono in luce bisogni e punti di forza della famiglia condividendo con essa interventi ed impegni che verranno sottoscritti nel Patto per l'inclusione sociale. I beneficiari del Reddito di cittadinanza che abbiano sottoscritto il Patto di lavoro e/o il Patto di inclusione sociale sono tenuti a svolgere attività utili alla società nell'ambito dei Progetti utili alla collettività (PUC) nel comune di residenza per almeno 8 ore settimanali, aumentabili fino a 16. La partecipazione ai progetti è facoltativa per le persone non tenute agli obblighi connessi al Reddito di cittadinanza.
A chi si rivolge	Destinatari sono i cittadini italiani e dell'Unione Europea, stranieri lungo soggiornanti (permesso di soggiorno a tempo indeterminato), stranieri titolari del diritto di soggiorno o diritto di soggiorno permanente, familiari di un cittadino italiano o dell'Unione Europea o apolidi. Il richiedente inoltre deve essere residente in Italia da almeno 10 anni, di cui gli ultimi 2 in modo continuativo. Il nucleo familiare deve essere in possesso di: • un valore ISEE inferiore a 9.360 euro; • un valore del patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, non superiore a 30.000 euro; • un valore del patrimonio mobiliare- quali conti correnti bancari o postali, buoni fruttiferi, le azioni e le obbligazioni- non superiore a 6.000 euro, incrementato in base al numero dei componenti della famiglia, alla presenza di più figli o di componenti con disabilità; • un valore del reddito familiare inferiore a 6.000 euro annui, moltiplicato per il corrispondente parametro della scala di equivalenza. Tale soglia è aumentata a 7.560 euro ai fini dell'accesso alla Pensione di Cittadinanza. Mentre, se il nucleo familiare risiede in un'abitazione in affitto, la soglia è elevata a 9.360 euro. Per accedere alla misura è inoltre necessaria che nessun componente del nucleo familiare possieda: • autoveicoli immatricolati per la prima volta nei sei mesi antecedenti la richiesta o mezzi di cilindrata superiore a 1.600 cc immatricolati per la prima volta nei due anni antecedenti; • navi e imbarcazioni da diporto. Il Reddito di Cittadinanza è compatibile con il godimento della NASpI e di altro strumento di sostegno al reddito per la disoccupazione involontaria.

Come si accede	La domanda può essere presentata: • Presso gli Uffici postali, <i>dal sesto giorno di ogni mese</i>, presentando il modello compilato predisposto dall'Inps e scaricabile dal sito www.inps.it. La domanda verrà trasmessa subito nel portale del Ministero del Lavoro dall'operatore di sportello di Poste Italiane. • Sul sito www.redditodicittadinanza.gov.it del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tramite credenziali SPID – sistema unico di accesso con identità digitale ai servizi online della pubblica amministrazione italiana. • Presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e presso gli Istituti di Patronato. • Il beneficio economico per il Reddito di Cittadinanza è dato dalla somma di una componente a integrazione del reddito familiare e di un contributo per l'affitto o per il mutuo. La determinazione dell'ammontare del beneficio economico viene effettuata dall'Inps sulla base della dichiarazione Isee e delle informazioni sui trattamenti erogati ai beneficiari del Reddito di cittadinanza. In caso di variazione della composizione del nucleo familiare il beneficio economico sarà corrispondentemente rideterminato in base al nuovo numero dei componenti. Il versamento del beneficio decorre dal mese successivo alla richiesta e viene erogato per un periodo complessivo di 18 mesi. Potrà essere rinnovato, previa sospensione di un mese, prima di ciascun rinnovo.
----------------	--

ASSEGNO DI INCLUSIONE (dal 1 Gennaio 2024)

Che cos'è	L'Assegno di inclusione (ADI) è una misura di sostegno economico e di inclusione sociale e professionale, condizionata al possesso di requisiti di residenza, cittadinanza e soggiorno, alla prova dei mezzi sulla base dell'ISEE, alla situazione reddituale del beneficiario e del suo nucleo familiare e all'adesione a un percorso personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa. L'Assegno di Inclusione (ADI) è compatibile con il godimento di ogni strumento di sostegno al reddito per la disoccupazione involontaria ove ricorrano le altre condizioni.
-----------	---

Cosa offre

Il riconoscimento dell'Assegno di inclusione è subordinato all'adesione a un percorso personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa oltre al possesso dei requisiti di accesso.

I nuclei familiari che vogliono ottenere l'**Assegno di Inclusione (ADI)** devono presentare domanda **tramite l'INPS** e seguire questo iter:

- **sottoscrivere il patto di attivazione digitale**, cioè iscriversi al Sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa ([SIISL](#)) che garantisce l'interazione tra diverse banche dati e aiuti INPS e forze dell'ordine nei controlli;
- **aderire ad un percorso personalizzato di inclusione sociale o lavorativa** (*patto di servizio personalizzato*). Il percorso viene definito nell'ambito di uno o più progetti finalizzati a identificare i bisogni del nucleo familiare nel suo complesso e dei singoli componenti. Il patto di servizio personalizzato può essere coordinato con i percorsi formativi previsti dal *Programma Nazionale per la Garanzia Occupabilità dei Lavoratori* ([Programma GOL](#)), di cui alla Missione M5, componente C1, del Piano nazionale per la ripresa e resilienza [PNRR](#). Prevista anche la possibilità di partecipare a progetti di pubblica utilità (PUC).

1) PATTO DI ATTIVAZIONE DIGITALE E DI INCLUSIONE

Dopo la presentazione della domanda, i beneficiari seguiranno questo iter:

- **si avvia un percorso** che inizia con l'iscrizione presso il nuovo sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa ([SIISL](#)). L'iscrizione al SIISL avviene con l'aiuto dei CAF o dei Patronati abilitati. In pratica, il [SIISL](#) invia i dati del nucleo familiare al Servizio Sociale del Comune di residenza per l'analisi preliminare e la presa in carico dei componenti con bisogni complessi e per l'attivazione degli eventuali sostegni;
- **i beneficiari devono presentarsi per il primo appuntamento presso i servizi sociali entro 120 giorni** dalla sottoscrizione del Patto di attivazione digitale;
- **successivamente, ogni 90 giorni**, i beneficiari, diversi dai soggetti attivabili al lavoro, sono tenuti a presentarsi ai servizi sociali, o presso gli istituti di patronato, per aggiornare la propria posizione. In caso di mancata presentazione, il beneficio economico è sospeso;
- **viene fatta la valutazione multidimensionale dei bisogni del nucleo familiare**, finalizzata alla sottoscrizione di un patto per l'inclusione, fatta dai servizi sociali. Ove necessario, la valutazione multidimensionale è svolta da un'équipe multidisciplinare definita dal servizio sociale coinvolgendo operatori afferenti alla rete dei servizi territoriali, con particolare riferimento ai servizi per l'impiego, la formazione, le politiche abitative, la tutela della salute e l'istruzione.

2) PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO

A questo punto, solo i componenti del nucleo familiare, di età compresa tra 18 e 59 anni **attivabili al lavoro**, vengono inviati ai Centri per l'impiego per la sottoscrizione del **patto di servizio personalizzato**. Il patto di servizio personalizzato deve essere

sottoscritto **entro 60 giorni** da quando i componenti vengono inviati al centro per l'impiego e, in mancanza, il beneficio economico sarà sospeso. Si specifica, inoltre, che, successivamente, **ogni 90 giorni**, al fine di aggiornare la propria posizione, i beneficiari sono tenuti a presentarsi ai centri per l'impiego o presso i soggetti accreditati ai servizi per il lavoro.

Nell'ambito del percorso personalizzato può essere previsto l'impegno alla partecipazione a Progetti Utili alla Collettività (PUC), vediamo i dettagli.

PARTECIPAZIONE AI PUC

Nell'ambito del percorso personalizzato può essere previsto l'impegno alla partecipazione ai **PUC, progetti utili alla collettività**, simili a quelli già previsti dal RdC.

Parliamo di progetti a titolarità dei Comuni o di altre Amministrazioni Pubbliche, a tale fine convenzionate con i Comuni, in ambito culturale, sociale, artistico, ambientale, formativo e di tutela dei beni comuni, da svolgere presso il Comune di residenza, compatibilmente con le altre attività del beneficiario. Lo svolgimento di tali attività:

- **è a titolo gratuito, non è assimilabile a una prestazione di lavoro subordinato o parasubordinato** e non comporta comunque l'instaurazione di un rapporto di pubblico impiego con le PA;
- **equivale alla partecipazione ai progetti**, ai fini della definizione degli impegni nell'ambito dei patti per l'inclusione sociale, la partecipazione, definita d'intesa con il Comune, ad attività di volontariato presso enti del Terzo settore e a titolarità degli stessi, da svolgere nel Comune di residenza nei medesimi ambiti di intervento;

L'Assegno di Inclusione (ADI) viene erogato mediante uno strumento di pagamento elettronico ricaricabile, denominato "[Carta di inclusione](#)". La Carta di inclusione ha queste caratteristiche:

- **permette di effettuare prelievi di contante entro un limite mensile non superiore a 100 euro** per un singolo individuo, moltiplicato per la scala di equivalenza;
- **di effettuare un bonifico mensile** in favore del locatore indicato nel contratto di locazione;
- **viene consegnata 7 giorni dopo la sottoscrizione del Patto di attivazione digitale** presso le sedi dell'ente gestore (attualmente è Poste Italiane);
- **può essere utilizzata per le stesse spese consentite dalla [carta acquisti](#)**, cioè per gli acquisti presso negozi di alimentari, farmacie e parafarmacie per beni non voluttuari o anche per il pagamento della spesa o delle utenze;
- **non può essere usata per giochi** che prevedono vincite in denaro o altre utilità.

L'importo dell'Assegno di inclusione è composto da una integrazione del reddito familiare fino a euro **6.000 annui**, ovvero euro **7.560 annui** se il nucleo familiare è composto da persone tutte di età pari o superiore a 67 anni ovvero da persone di età pari o superiore a 67 anni e da altri familiari tutti in condizioni di disabilità grave o di non autosufficienza, moltiplicati per il corrispondente parametro della scala di equivalenza. A tale importo, può essere aggiunto

un **contributo per l'affitto** dell'immobile dove risiede il nucleo per un importo pari all'ammontare del canone annuo previsto nel contratto in locazione (ove regolarmente registrato) fino ad un massimo di **euro 3.360 annui**, ovvero **1.800 euro annui** se il nucleo familiare è composto da persone tutte di età pari o superiore a 67 anni ovvero da persone di età pari o superiore a 67 anni e da altri familiari tutti in condizioni di disabilità grave o di non autosufficienza. Tale integrazione non rileva ai fini del calcolo della soglia di reddito familiare.

Il beneficio economico non può essere, comunque, inferiore a euro **480 annui**.

Il beneficio è erogato mensilmente per un periodo continuativo non superiore a **18 mesi** e può essere **rinnovato**, previa sospensione di un mese, **per ulteriori 12 mesi**. Allo scadere dei periodi di rinnovo è sempre prevista la sospensione di un mese

A chi si rivolge

L'Assegno di inclusione è riconosciuto ai nuclei familiari che abbiano almeno un componente in una delle seguenti condizioni:

- con disabilità;
- minorenni;
- con almeno 60 anni di età;
- in condizione di svantaggio e inserito in programma di cura e assistenza dei servizi socio sanitari territoriali certificato dalla pubblica amministrazione.

Ai fini della determinazione del beneficio spettante, attraverso una scala di equivalenza si tiene conto dei componenti in una delle condizioni sopra indicate, nonché del componente che svolge funzioni di cura con riferimento alla presenza di minori di 3 anni di età, di 3 o più figli minorenni ovvero di componenti con disabilità o non autosufficienti.

Requisiti di cittadinanza, residenza e soggiorno:

Al momento della presentazione della richiesta e per tutta la durata dell'erogazione del beneficio, il **richiedente** la misura deve essere:

- cittadino europeo o un suo familiare, che deve essere titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, ovvero essere cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo, ovvero titolare dello status di protezione internazionale (asilo politico o protezione sussidiaria), di cui al D. Lgs. 19 novembre 2007, n. 251;
- residente in Italia per almeno cinque anni, di cui gli ultimi due anni in modo continuativo. La residenza in Italia è richiesta anche per i componenti del nucleo familiare che rientrano nei parametri della scala di equivalenza.

Requisiti soggettivi:

- non essere sottoposto a misura cautelare personale o a misura di prevenzione;
- non avere sentenze definitive di condanna o adottate ai sensi dell'articolo 444 e seguenti del codice di procedura penale (cosiddetto "patteggiamento"), intervenute nei 10 anni precedenti la richiesta.

Requisiti economici:

Inoltre il nucleo familiare del richiedente deve essere in possesso congiuntamente di:

- ISEE in corso di validità di valore non superiore a euro 9.360; nel caso di nuclei familiari con minorenni, l'ISEE è calcolato ai sensi dell'art. 7 del DPCM n. 159 del 2013;
- un valore del reddito familiare inferiore ad una soglia di euro 6.000 annui moltiplicata per il corrispondente parametro della scala di equivalenza di cui in seguito. Se il nucleo familiare è composto da persone tutte di età pari o superiore a 67 anni, ovvero da persone di età pari o superiore a 67 anni e da altri familiari tutti in condizioni di disabilità grave o di non autosufficienza, come definite dall'allegato 3 al DPCM 159/2013, la soglia di reddito familiare è fissata in euro 7.560 annui, moltiplicati per il corrispondente parametro della scala di equivalenza.

Requisiti patrimoniali:

- un valore ai fini IMU del patrimonio immobiliare (diverso dalla casa di abitazione, il cui valore non deve superare euro 150.000), non superiore ad euro 30.000;
- un valore del patrimonio mobiliare non superiore ad euro 6.000, accresciuto di euro 2.000 per ogni componente il nucleo familiare successivo al primo, fino a un massimo di euro 10.000, incrementato di ulteriori euro 1.000 per ogni minorenne successivo al secondo; i predetti massimali sono ulteriormente incrementati di euro 5.000 per ogni componente in condizione di disabilità e di euro 7.500 per ogni componente in condizione di disabilità grave o di non autosufficienza presente nel nucleo;
- nessun componente il nucleo familiare deve essere intestatario a qualunque titolo o avere piena disponibilità di autoveicoli di cilindrata superiore a 1600 cc. o motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc., immatricolati la prima volta nei 36 mesi antecedenti la richiesta, esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità ai sensi della disciplina vigente;
- nessun componente deve essere intestatario a qualunque titolo o avere piena disponibilità di navi e imbarcazioni da diporto, nonché di aeromobili di ogni genere.

Ulteriori condizioni:

Non ha diritto all'Assegno di inclusione il nucleo familiare di cui un componente, sottoposto agli obblighi di cui all'articolo 6, comma 4 risulta disoccupato a seguito di dimissioni volontarie, nei 12 mesi successivi alla data delle dimissioni, fatte salve le dimissioni per giusta causa, nonché le risoluzioni consensuali del contratto di lavoro intervenute nell'ambito della procedura di conciliazione di cui all'art. 7 della Legge 15 luglio 1966, n. 604.

Come si accede	L'Assegno di Inclusione (ADI) potrà essere richiesto con modalità telematica all'INPS: • utilizzando le credenziali SPID o Carta Nazionale dei Servizi o Carta di Identità Elettronica. • presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF); • presso gli Istituti di patronato. L'INPS riconosce l'ADI previa verifica del possesso dei requisiti e delle condizioni previste. Una volta effettuata la richiesta, inizia l'iter per ottenere l'ADI mediante una prima convocazione.
----------------	--

Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL)	
Che cos'è	Il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL) è una misura di attivazione al lavoro tramite la partecipazione a progetti di: • formazione e accompagnamento al lavoro; • qualificazione e riqualificazione professionale; • politiche attive del lavoro, comunque denominate; • progetti utili alla collettività; • servizio civile universale.
A chi si rivolge	Il Supporto per la Formazione e il Lavoro è rivolto ai singoli componenti di nuclei familiari: • di età compresa tra i 18 e i 59 anni; Requisiti di cittadinanza, soggiorno e residenza Il richiedente deve essere: • cittadino italiano o di un altro Paese dell'Unione europea; • familiare di un cittadino italiano o dell'Unione europea e titolare del diritto di soggiorno, anche permanente; • cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo; • titolare dello status di protezione internazionale di cui al decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251 o apolide in possesso di analogo permesso. • Il richiedente, al momento della presentazione della domanda, deve essere residente in Italia da almeno cinque anni, di cui gli ultimi due in modo continuativo. Requisiti economici

	● ISEE familiare, in corso di validità, non superiore a 6.000 euro annui; ● valore del reddito familiare inferiore a una soglia di 6.000 euro annui, moltiplicata per il corrispondente parametro della scala di equivalenza ai fini ISEE; ● patrimonio immobiliare in Italia e all'estero (come definito ai fini ISEE) non superiore a 30.000 euro, diverso dalla casa di abitazione di valore IMU non superiore a 150.000 euro; ● patrimonio mobiliare (come definito ai fini ISEE: depositi, conti correnti, ecc., al lordo delle franchigie) inferiore a: ● 6.000 euro per i nuclei composti da un solo componente; ● 8.000 euro per i nuclei composti da due componenti; ● 10.000 euro per i nuclei composti da tre o più componenti (soglia aumentata di 1.000 euro per ogni minorenni a partire dal terzo).
Come si accede	Per usufruire della misura, bisogna: ● presentare domanda di SFL all'INPS in via telematica; ● iscriversi al Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), la piattaforma informatica realizzata per: - o agevolare la ricerca del lavoro; - o individuare le attività formative più utili alla qualificazione/riqualificazione dei beneficiari. ● sottoscrivere il Patto di attivazione digitale (PAD) all'esito positivo dell'istruttoria della domanda ● sottoscrivere il Patto di servizio personalizzato ● frequentare un corso o altra iniziativa di attivazione lavorativa La domanda può essere presentata online all'INPS, dal 1° settembre 2023: ● direttamente dal sito internet inps.it, accedendo tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) almeno di Livello 2, CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o CIE (Carta di Identità Elettronica) nell'apposita sezione dedicata al SFL; ● tramite gli Istituti di Patronato di cui alla legge 30 marzo 2001, n. 152; ● presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) a partire dal 1° gennaio 2024.



Servizi per
sostegno alle
Donne in difficoltà

CENTRO ANTIVIOLENZA	
Che cos'è	Il centro antiviolenza è una struttura finalizzata a ricevere le donne e le altre persone maltrattate, ad offrire loro aiuto e protezione e a predisporre percorsi di uscita dalla violenza. Garantisce l'anonimato e la segretezza all'utenza ed offre gratuitamente consulenza e prima accoglienza.
Cosa offre	– accoglienza telefonica; – accoglienza personale; – consulenza psicologica, anche attraverso la predisposizione di gruppi di sostegno; – assistenza e consulenza legale; – orientamento e accompagnamento al lavoro; – formazione e aggiornamento al personale interno e a soggetti esterni; – iniziative culturali di prevenzione, pubblicizzazione, sensibilizzazione e denuncia del – problema della violenza contro le donne e dell'omofobia; – coordinamento dei servizi presenti sul territorio e collegamento con la rete regionale antiviolenza; – raccolta, analisi ed elaborazione dei dati emersi dai colloqui e dalle denunce presentate; – diffusione dei dati raccolti nel rispetto del diritto all'anonimato dei soggetti utenti.
Dove si trova	Via Cappiello
Orari di apertura	
A chi si rivolge	Donne esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale o che l'abbiano subita.
Come si accede	Accesso spontaneo.
Tariffe	Il servizio è gratuito

CASA RIFUGIO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA “MARIA”

Che cos'è	La casa rifugio “Maria” offre un ambiente sicuro e protetto alle donne vittime di violenza fisica o psicofisica per le quali si renda necessario il distacco dal luogo in cui è stata rilevata la situazione di pericolo. È destinata ad un'immediata accoglienza in situazioni d'emergenza, dove prevale il bisogno e l'esigenza di protezione e d'aiuto. Assicura una permanenza di breve periodo ed offrono servizi ed interventi finalizzati all'immediato sostegno psicofisico. Si prevedono, altresì, azioni mirate all'inserimento in strutture che offrano un supporto per periodi più lunghi, nelle quali sia possibile definire un progetto individuale di presa in carico. La struttura lavora in stretta connessione con i centri antiviolenza, promuovendo interventi di rete con istituzioni, associazioni, organizzazioni pubbliche e private. Studia e sperimenta interventi di prevenzione contro ogni forma di violenza o abuso verso le donne, diffondendo l'educazione alla non violenza. È autogestita dalle ospiti.
Cosa offre	– accoglienza ed ospitalità; – orientamento; – prestazioni specifiche ai bisogni dell'infanzia, qualora le donne abbiano con sé figli minori; – consulenza legale; – consulenza psicologica; – gruppi di auto-aiuto; – interventi di sostegno per la soluzione delle criticità relative alla situazione d'emergenza, promuovendo l'autonomia e l'autogestione; – accompagnamento nel percorso di reinserimento lavorativo.
Dove si trova	Località protetta
Orari di apertura	
A chi si rivolge	Donne esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale o che l'abbiano subita.
Come si accede	L'accesso alla struttura può avvenire direttamente attraverso il numero verde nazionale antiviolenza o tramite i centri antiviolenza, servizi sociali, servizi socio-sanitari, socioassistenziali territoriali.
Tariffe	Il servizio è gratuito

STANDARD DI QUALITÀ E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

La presente sezione definisce gli obiettivi assunti sotto forma di:

- standard di qualità
- impegni
- programmi

Di seguito vengono indicate alcune dimensioni di qualità che l'Ambito ha ritenuto più significative, al fine di fornire un servizio efficace al cittadino.

Garanzie per la qualità dei servizi offerti

L'Ambito N28 si impegna a garantire:

- QUALITÀ PROFESSIONALE

Impiego di personale qualificato in tutti i Servizi Socio-Assistenziali avviati nell'Ambito territoriale e, compatibilmente con le risorse disponibili, offerta agli operatori dei vari servizi, di seminari formativi/informativi, di corsi di formazione e/o di aggiornamento, al fine di assicurare una costante qualificazione e professionalizzazione degli stessi.

Inoltre nei casi in cui sono necessarie saranno avviate consulenze con esperti esterni a seconda delle aree di interesse (area giuridica, area psicologica, area economica, ecc.)

Standard da raggiungere

- numero di corsi di formazione attivati;
- collaborazioni e consulenze con esperti esterni;
- partecipazione degli operatori ai convegni e seminari;
- attivazione/realizzazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori elencati;
- indicatori per valutare la dimensione della qualità.

1. INFORMAZIONE

Fornire una costante e diffusa informazione in modo chiaro e accessibile relativa a tutti i servizi offerti, individuando i canali e gli strumenti più idonei per la loro diffusione.

Agro Solidale si impegna a fornire una costante e corretta informazione circa le condizioni e le modalità di accesso e di erogazione dei servizi.

Si impegna, inoltre, a fornire nel più breve tempo possibile, informazioni circa eventuali modifiche



apportate alle modalità ed alle condizioni di accesso ai servizi offerti.

Indicatori per valutare la dimensione della qualità standard da raggiungere:

- Punti di accesso territoriale ai servizi di segretariato sociale;
- esistenza e/o programmazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori;
- distribuzione della Carta della cittadinanza e dei Servizi nell'Ambito;
- predisposizione di una relazione annuale sui servizi avviati, su quelli in corso e sulle altre attività svolte e su quelle da svolgere;
- realizzazione di incontri a tema con la popolazione residente;
- presenza di cartellonistica e segnaletica presso i vari uffici con orari di ricevimento al pubblico, nomi degli operatori;
- adozione di un piano di comunicazione sociale;
- Accessibilità ai criteri per la costruzione della eventuale lista di utenti/cittadini che hanno avuto attesa (n. di accesso alla lista);
- indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere;

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

L'Ambito si impegna a garantire l'accesso dei cittadini al Servizio attraverso i punti territoriali di Segretariato Sociale che costituiscono, in integrazione con l'ASL, la Porta Unica di Accesso ai Servizi territoriali dell'Ambito.

PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il Servizio Sociale Professionale presente nei Comuni dell'Ambito N28 si impegna a garantire la personalizzazione degli interventi attraverso l'attenta analisi dei bisogni del cittadino che si rivolge al Servizio e la progettazione individualizzata degli interventi.

Indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere:

- presenza diffusa di punti di accesso in tutti i Comuni dell'Ambito;
- sedi accessibili ai cittadini disabili.
- Analisi della richiesta;
- registrazione di ogni contatto su apposita scheda unitaria di accesso al servizio o nella cartella sociale utente;
- scheda Unitaria di Accesso su cui annotare le segnalazioni o il primo contatto;
- attuazione di progetti individualizzati;
- integrazione con le agenzie presenti sul territorio;
- esistenza di cartelle sociali individuali.



SCHEDA UNITARIA DI ACCESSO

Esistenza in ogni cartella di un progetto individualizzato.

2. CHIAREZZA NEI CRITERI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Servizio Sociale Professionale, nonché i Segretariati Sociali presenti in ogni Comune dell'Ambito si impegnano a garantire una completa e corretta informazione circa le modalità di accesso al servizio e le condizioni per la sua erogazione.

● RISPETTO DELLA PRIVACY

Agro Solidale si impegna a garantire la riservatezza del cittadino che richiede il Servizio. Il trattamento delle informazioni acquisite è garantito nel rispetto della Legge n. 675 del 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" e successive modificazioni (L. 196/2003 in vigore dal 1/01/2004). All'atto della richiesta il Cittadino riceverà l'informativa sulla privacy dall'operatore che lo accoglie, ai sensi del GDPR 679/2016 (Regolamento UE).

Indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere:

- Numero di Carta dei servizi distribuite per ogni Comune;
- Numero di regolamenti ai servizi e loro accessibilità;
- Esistenza di forme di coinvolgimento dell'utente (n. di utenti coinvolti)

Erogazione standard per ogni linea di servizio;

- Procedure scritte (n. di procedura per tipologia di servizio);
- Possibilità per i cittadini di consultare la Carta dei Servizi presente in più copie in ogni ufficio di Segretariato Sociale e/o presso i servizi sociali professionali;
- Accesso ai regolamenti di ogni servizio offerto;
- Progetto individualizzato con gli utenti e da loro sottoscritto;

3. LAVORO DI RETE

L'Ambito N28 considera strumento privilegiato nell'organizzazione e nell'attuazione del Servizio Socio-Assistenziale il lavoro di rete.

La modalità del lavoro di rete è stata proposta ai Comuni dell'Ambito, all'ASL di riferimento, ai soggetti di Terzo Settore ed agli altri soggetti istituzionali e non presenti sul territorio dell'Ambito come opportunità per evidenziare e cogliere bisogni e risorse direttamente sul territorio.

L'obiettivo è quello di favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti, creando una sinergia tra le stesse, per prevenire ed affrontare i problemi esistenti in ogni singolo Comune. Ogni risorsa rappresenta



un “nodo” della rete sociale e l’Ambito si impegna a favorire i legami tra i vari punti per “tessere” una rete in grado di sostenere tutti, in particolare le persone con maggiori difficoltà.

Si valuta, quindi, di fondamentale importanza, la collaborazione con la comunità locale e con tutti gli attori deputati a occuparsi di servizi sociali, in un’ottica di collaborazione e di condivisione di obiettivi e finalità di intervento.

Indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere:

- standard da raggiungere;
- realizzazione di assemblee/eventi pubblici “a tema”;
- articoli sulla stampa locale;
- indirizzario attori delle agenzie presenti sul territorio;
- distribuzione della Carta dei servizi a tutte le agenzie presenti sul territorio;
- protocolli di intesa con altri soggetti del territorio;
- accordi di programma;
- protocolli operativi;
- convenzioni.

● UFFICIO DI TUTELA DEGLI UTENTI

Ai sensi dell’articolo 48 della legge regionale n. 11/07 così come integrata dalla legge regionale n. 15/2012, è istituito, presso la sede dell’Ambito N28, in San Giorgio a Cremano, via Cavalli di Bronzo L’“Ufficio di Tutela degli utenti”, con le seguenti funzioni:

- attivare le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi;
- ricevere le osservazioni, le segnalazioni e i reclami;
- garantire l’istruzione e la trasmissione dei reclami stessi ai responsabili dei vari servizi coinvolti per la decisione di merito.

Possono inoltrare segnalazioni o reclami gli utenti, i loro parenti o affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti. Al fine di agevolarne la raccolta sul territorio sarà possibile rivolgersi agli sportelli del Segretariato Sociale presso i Comuni dell’Ambito N28.

Costituiscono strumenti di tutela del cittadino:

la possibilità di inoltrare reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del Servizio;

la pubblicazione e la diffusione di regolamenti unitari di accesso e funzionamento dei Servizi;

attività di ricerca relative alla qualità percepita dagli utenti, con specifiche indagini sull’opinione degli stessi, degli operatori dei servizi, dei soggetti del terzo settore, dell’ASL e di alcuni testimoni privilegiati;



la pubblicazione dei dati raccolti, indispensabile per individuare modifiche o correttivi da apportare all'organizzazione complessiva.

I reclami possono essere inoltrati presso gli uffici di Segretariato Sociale presenti in ogni comune

affidente all'Ambito N28 o presso l'Ufficio di Piano:

- verbalmente, telefonando o riferendo di persona all'operatore;
- per iscritto, avvalendosi di schede costruite *ad hoc* acquisibili *in loco* o eventualmente recapitate a domicilio.

La risposta alle segnalazioni e/o reclami è fornita entro dieci giorni dalla presentazione; nella decisione sono indicati misure e tempi necessari ad eliminare le conseguenze delle inadempienze riscontrate ed il loro ripetersi in futuro

INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SISTEMA DEI SERVIZI

AREA DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
Accessibilità Riguarda da un lato la facilità con cui si può accedere fisicamente al servizio e dall'altro l'equità e l'uguaglianza di trattamento rispetto a specifici gruppi sociali o fasce di popolazione.	n. ore di apertura del segretariato sociale per settimana		Monitoraggio dei servizi
	n. operatori del segretariato sociale/popolazione residente	Rapporto 1:5.000	Monitoraggio dei servizi
	n. ore dedicate dalle assistenti sociali all'accoglienza/totale ore settimanali lavorate	Almeno il 25%	Monitoraggio dei servizi
	n. ore dedicate alla funzione PUA/ totale ore settimanali lavorate	Almeno il 25%	Monitoraggio dei servizi
	n. di uffici e di strutture di ambito e di strutture con segnaletica/n. totale	Almeno il 75%	Analisi dei reclami Indagini di soddisfazione
	n. degli uffici e di strutture di ambito prive di barriere architettoniche/n. totale uffici	Almeno il 75%	Analisi dei reclami Indagini di soddisfazione
	n. degli uffici di ambito e delle strutture raggiungibili con mezzi pubblici/n. totale uffici	100%	Analisi dei reclami Indagini di soddisfazione
	Adozione di un protocollo di accoglienza degli utenti	Adozione di un protocollo di accoglienza degli utenti condiviso e diffuso in ogni sportello	
	Presenza di un servizio di interpretariato/mediazione culturale	Almeno una volta a settimana	Analisi dei reclami Monitoraggio dei servizi

AREA DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
Umanizzazione Riguarda la garanzia dell'erogazione di servizi adeguati a soddisfare i bisogni degli utenti, di relazioni con gli utenti, da parte degli operatori, improntate all'ascolto, alla cortesia e al rispetto, la previsione di spazi e strutture adeguate all'accoglienza, il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi.	n. progetti di cura personalizzati attivati/utenti totali	Attivazione di un progetto personalizzato per ogni utente	Monitoraggio dei servizi
	n. iniziative di formazione e aggiornamento professionale rivolte agli operatori dei servizi	Almeno una all'anno	Monitoraggio dei servizi
	n. di operatori dei servizi che partecipano ad iniziative di formazione	Almeno il 75%	Monitoraggio dei servizi
	n. spazi adeguati dedicati ai colloqui con l'utenza	Uno in ogni punto di Segretariato Sociale	Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza
	n. segnalazioni per comportamenti degli operatori non consoni al ruolo	Assenza di segnalazioni	Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza
	n. segnalazioni che riguardano la rumorosità, l'illuminazione, la pulizia la temperatura dei locali	Assenza di segnalazioni	Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza
	Tempo di attesa per la fruizione del servizio	Dalle 24 alle 72 ore, a seconda della complessità del bisogno da valutare.	Monitoraggio dei servizi Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza

AREA DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
Comunicazione/tutela Riguarda la messa a disposizione e la trasparenza delle informazioni relative alle prestazioni, alla responsabilità, ai costi e ad eventuali problemi connessi alla gestione e all'erogazione di ciascun servizio in modo da facilitarne la fruizione da parte dei cittadini.	Attivazione di un sito web d'Ambito	Sito già attivo.	Analisi procedure dell'informazione
	n. iniziative volte alla diffusione sito web d'Ambito	Attivazione di una newsletter mensile	Analisi procedure dell'informazione
	Realizzazione di indagini circa i bisogni Emergenti dal territorio	Almeno una ogni sei mesi	Monitoraggio dei servizi
	n. opuscoli e materiali informativi distribuiti	Diffusione e di materiale informativo a tutti i cittadini dell'Ambito.	Analisi procedure dell'informazione
	n. copie della Carta dei servizi distribuite/strumenti per la diffusione in base ai target e agli strumenti per la distribuzione	Diffusione della Carta dei Servizi a tutti i cittadini dell'Ambito. Possibilità per i cittadini di consultare la Carta dei Servizi	Analisi procedure dell'informazione
	Presenza di moduli e punti raccolta per le segnalazioni e i reclami degli utenti	Punti raccolta reclami c/o ogni Comune. Presenza di un modulo di reclamo di semplice compilazione ed elaborazione	Analisi procedure dell'informazione
	Previsione di sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti erogatori in caso di accertata inadempienza dei contenuti della carta dei servizi	Adozione di apposito regolamento	Monitoraggio dei servizi
	Pubblicazione dei risultati dell'analisi quali-quantitativa	Almeno una all'anno	Analisi procedure dell'informazione

Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica

In questa sezione sono descritti gli standard di qualità e i principali meccanismi di tutela e verifica degli impegni assunti.

La funzione di tutela e garanzia offre ai cittadini la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Standard di qualità

Il Sistema di valutazione della qualità è gestito dagli esperti operanti nelle diverse macro-aree organizzative dell'Ambito nelle quali operano esperti in possesso di adeguate qualifiche ed esperienze professionali.

Le Aree Organizzative sono impegnate in una costante raccolta di dati utili al miglioramento della qualità complessiva dei servizi e alla programmazione.

I suddetti applicativi rilevano informazioni sulla domanda espressa, servendosi degli strumenti utilizzati nelle fasi dell'accesso, della presa in carico, della progettazione individualizzata e della valutazione.

Parallelamente, grazie all'elaborazione dei dati ottenuti dalla consultazione di fonti istituzionali e territoriali, che vengono sottoposti ad analisi previsionali e di scenario, agevolano la conoscenza della domanda potenziale.

Partendo dal presupposto che non abbia alcun senso mettere in atto un intervento senza esplorarne il percorso attuativo, l'Ufficio di Piano effettua una valutazione processuale che:

- ex ante ha inizio con l'approfondimento della conoscenza dei bisogni e si avvale di metodologie standard e non;
- in itinere mira a correggere eventuali deviazioni dal disegno originario, a causa di errori di progettazione o modificazioni del contesto;
- ex post, infine, si declina sostanzialmente rispetto a esiti, risultati e impatto. Nel primo caso, la domanda a cui si tenta di rispondere è se gli interventi sono stati attuati come stabilito; nel secondo, se sono stati realizzati in modo efficiente ed efficace e, nel terzo, se hanno effettivamente prodotto i benefici che si erano proposti.

Gli assunti teorici presi ad orientamento sono il superamento della logica dei controlli formali, legati al rispetto delle norme o al conseguimento di obiettivi rigidamente e strettamente definiti, e la costante attenzione alla rinegoziazione continua dei percorsi, alla luce di una valutazione dinamica e multidimensionale dei bisogni dell'utenza mirante ad accrescerne il benessere.

Quest'ultima tiene conto delle difficoltà, delle aspettative e delle priorità dell'utente; del suo contesto d'appartenenza, con particolare riferimento a quello familiare; dei suoi disagi ma,

soprattutto, dei residui potenziali sui quali far leva per superare la condizione di svantaggio.

In sintesi, il disegno di monitoraggio e valutazione prevede le seguenti fasi:

- definizione di standard di qualità dei servizi;
- individuazione di indicatori di processo mediante l'articolazione del concetto di qualità in dimensioni basilari indispensabili per l'analisi delle prestazioni rese;
- formulazione di un giudizio sui risultati raggiunti;
- analisi del grado di soddisfazione dell'utenza;
- identificazione degli insegnamenti più rilevanti scaturiti dall'esperienza.

La formulazione di un giudizio sui risultati raggiunti si ottiene mediante un'analisi delle performance che permette di:

- segnalare anomalie nell'organizzazione del lavoro;
- stimolare al miglioramento degli assetti gestionali ed organizzativi;
- esaminare i progressi compiuti nei piani avviati;
- verificare quanto si è realizzato a fronte di quanto

programmato. Viene indagata, inoltre, la soddisfazione degli utenti:

- raccogliendo e valutando i loro reclami che ci restituiscono la misura della qualità percepita;
- somministrando questionari o interviste semi-strutturate, ex ante per valutare le aspettative, in itinere con cadenza bimestrale ed ex post per verificare se le attese sono state soddisfatte (Customer Satisfaction).

I dati raccolti sono, poi, sottoposti ad elaborazioni statistiche che confluiscono nel Rapporto di Valutazione annuale.

Obiettivi principali da raggiungere sono:

- Utilizzare tutte le risorse economiche, tecnologiche e professionali atte a soddisfare i bisogni espressi dai cittadini residenti nell'Ambito;
- Garantire una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sulla tipologia dei servizi esistenti nell'Ambito territoriale, nonché un maggior conforto ambientale ed assistenziale durante tutta la durata dell'erogazione del servizio.

A tal fine Agro Solidale individua, quali fattori di qualità dei servizi erogati, e per ognuno di questi, degli obiettivi di qualità da raggiungere.

Obiettivi di qualità

La funzione di accoglienza e accompagnamento garantisce la massima applicazione dei principi di prossimità e solidarietà cui si ispira l'Ambito. Tale funzione si concretizza prevalentemente all'interno del

Segretariato Sociale e del Servizio Sociale Professionale e coinvolge tutti gli operatori che sono in contatto con i cittadini utenti. Gli operatori dovranno essere in grado di:

- instaurare una relazione con i cittadini tale da limitare i disagi e da metterli in grado di esprimere i propri bisogni;
- collaborare con le Istituzioni e i Soggetti coinvolti nel processo di accompagnamento;
- curare l'accoglienza dell'utente, soprattutto per quanto attiene ai "bisogni complessi", accompagnandolo all'interno della rete dei Servizi;
- educare i cittadini ad un corretto utilizzo dei Servizi;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti.

Costituiscono ulteriori obiettivi di qualità dell'Ambito N28 :

- Ottimizzazione dei tempi di attesa relativi alla gestione delle domande presso i punti di Segretariato Sociale;
- Tempestività nel fornire risposte adeguate e soddisfacenti ai cittadini da parte degli operatori sociali coinvolti;
- Elaborazione e somministrazione di questionari di soddisfazione del cittadino utente;
- Verifica dei risultati raggiunti durante l'erogazione dei servizi mediante l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e di valutazione sull'andamento dei servizi;
- Formulazione per ogni utente, portatore di un bisogno complesso, di un programma di accompagnamento individuale;
- Dotare tutti gli operatori a contatto con gli utenti di un cartellino di riconoscimento;
- Garantire la riservatezza dei dati raccolti così come previsto dal GDPR 679/2016 (Regolamento UE)
- sulla tutela dei dati personali.

I meccanismi di tutela e partecipazione

La tutela degli utenti viene assolta attraverso il Servizio di Segretariato Sociale che, mediante il contatto diretto con il pubblico:

- riceve le osservazioni, le segnalazioni e i reclami;
- garantisce l'istruzione e la trasmissione dei reclami stessi ai responsabili dei vari servizi coinvolti, per la decisione di merito;
- attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi.

Costituiscono strumenti di tutela del cittadino:

- i risultati raccolti mediante i questionari di soddisfazione dell'utenza. L'analisi dei risultati costituirà la base per suggerire modifiche o correttivi nell'organizzazione dei Servizi erogati,

- nonché per il monitoraggio della qualità degli stessi;
- la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami: il cittadino ha la possibilità di inoltrare reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del Servizio. Le segnalazioni sono presentate per iscritto presso i Segretariati Sociali presenti in ogni Comune dell'Ambito o presso l'Ufficio di Piano;
 - regolamenti unitari di accesso e funzionamento;
 - diritto al risarcimento e sanzioni: la regolamentazione della materia viene fissata da specifica normativa nazionale e regionale;
 - attività di ricerca relative alla qualità percepita dagli utenti, con specifiche indagini sull'opinione dei cittadini utenti, degli operatori dei servizi, dei soggetti di terzo settore, dell'ASL e di alcuni testimoni privilegiati;
 - relazione annuale sui risultati conseguiti rispetto agli standard prefissati.

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema d'informazione sui Servizi erogati dall'Ambito e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- individuazione di spazi da concedere a soggetti, Istituzionali e del Privato Sociale per poter partecipare a momenti istituzionali di indirizzo e programmazione dell'attività dell'Ambito;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento dei servizi socio-assistenziali, alle esigenze dei cittadini;
- rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, dei servizi offerti, da effettuare di concerto con i soggetti di Terzo Settore o altri organismi istituzionali di tutela;
- convocazione almeno una volta all'anno di una Conferenza dei servizi socio-assistenziali, il cui obiettivo deve essere la verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi offerti. Alla Conferenza saranno invitate tutte le Associazioni e gli Organismi degli operatori e dei cittadini del territorio dell'Ambito N28, le Associazioni dei Consumatori e le Associazioni Sindacali;
- Tavoli di lavoro integrati;
- Consulta Terzo settore.

Verifica

La funzione di verifica viene assolta dai responsabili delle macro aree organizzative mediante:

- l'analisi dell'andamento dei servizi in particolare con riferimento alla Carta dei Servizi;
- la verifica e revisione dei progetti operativi, (predisposti in collaborazione con i soggetti istituzionali, del privato sociale, delle organizzazioni sindacali e dell'ASL);
- proposta di iniziative.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è disciplinato dalla normativa vigente.



INFORMAZIONI UTILI

Reclamo: definizione, presentazione, tempi di risposta

un reclamo è un'azione che il cittadino-utente presenta al soggetto erogatore del servizio, in varie forme e modalità, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative in merito a uno o più servizi essenziali offerti o indicati nella carta dei servizi. è quindi possibile inoltrare un reclamo all'ambito

Territoriale N28 con queste modalità:

- inviando una e-mail al seguente indirizzo:
- compilando e consegnando a mano presso l'ufficio protocollo l'apposito modulo di reclamo allegato (allegato "a") alla presente carta dei servizi.

I reclami e le altre segnalazioni del pubblico saranno riscontrati entro 30 giorni dalla data di ricevimento, al termine dell'istruttoria. qualora situazioni particolari richiedano accertamenti prolungati, sarà inviata all'interessato una risposta interlocutoria. non saranno riscontrate segnalazioni anonime o con dati personali incompleti.

privacy - informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679

i dati personali saranno trattati con modalità elettroniche e/o cartacee solo ed esclusivamente per il riscontro della segnalazione e, successivamente, per l'elaborazione di statistiche anonime. il mancato conferimento dei dati personali (nome e cognome, indirizzo e/o telefono) impedirà, come anticipato, il riscontro della segnalazione.



MODULO

- **DESCRIZIONE/USO:**

il modulo serve per l'inoltro di reclami, segnalazioni, suggerimenti ai quali i responsabili dei servizi sociali territoriali devono dare risposta nel termine di 30 gg. e, inoltre, per gestire la reportistica annuale dei reclami.

- **COMPILAZIONE A CURA DI:**

cittadino, utente, associazioni di volontariato e organismi di tutela dei diritti.

- **EVENTUALI DOCUMENTI RICHIESTI:**

nessuno, al di là di quelli che l'interessato vuole allegare spontaneamente. La narrazione del disservizio deve essere precisa e puntuale: che cosa è successo, dove, quando, chi sono le persone interessate e ogni altro elemento utile per rendere più precisa e circostanziata la dichiarazione. Qualora la segnalazione dovesse riguardare suggerimenti o elogi. Inoltre, nel caso in cui i cittadini presentino reclamo per il tramite di parenti, affini, conoscenti, associazioni di volontariato e organismi di tutela dei diritti, il reclamo deve essere accompagnato da apposita delega allegata alla Carta dei Servizi (allegati b - c) e fotocopia del documento di identità (valido) del delegante.



Allegato a

All' Ufficio di Piano - Ambito Territoriale N28

Via C. di Bronzo- 80046 San Giorgio a Cremano (NA)

MODULO PER SEGNALAZIONI

Descrivere i fatti oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti

Chi segnala:

Nome _____ Cognome _____

nato a _____ il _____ residente in _____

recapito telefonico _____ documento di identità n. _____

rilasciato da _____ il _____

Luogo e data

FIRMA



Allegato b

DELEGA ALL' INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE A PARENTI, AFFINI, CONOSCENTI

Nome _____ Cognome _____

nato a _____ il _____ residente in _____

recapito telefonico _____ documento di identità n. _____

rilasciato da _____ il _____

delega a presentare questo reclamo

Nome _____ Cognome _____

nato a _____ il _____ residente in _____

recapito telefonico _____ documento di identità n. _____

rilasciato da _____ il _____

All. fotocopia documento di identità (valido) del
delegante.

Luogo e data

Firma del delegante



INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - 'Codice in materia di protezione dei dati personali' Regolamento UE 2016/679). In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente, secondo il Regolamento regionale il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato conferimento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza

i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni

l'Ambito Territoriale N6 ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale

il Titolare del trattamento è l'Ambito Territoriale N28,



Allegato c

**DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE AD ORGANISMI DI TUTELA
DEI DIRITTI DEGLI UTENTI ED ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO °**

Il sottoscritto

nato a _____ *il* _____

residente in _____ *via* _____ *tel* _____

documento di identità _____ *. n.* _____

(che allego in fotocopia)

rilasciato da

delega a presentare questo reclamo)

L'Associazione _____

con sede a _____

via _____

c.a.p. _____ *tel.* _____

Luogo e data

Firma del delegante

All. fotocopia documento d'identità (valido) del
delegante

Allegato c1

LA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994 CONSENTE AL CITTADINO/UTENTE DI PRESENTARE RECLAMO PER L'INOSSERVANZA DEI SEGUENTI PRINCIPI:

● **EGUAGLIANZA:**

L'erogazione del Servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

● **IMPARZIALITÀ:**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale Obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

● **CONTINUITÀ:**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

● **DIRITTO DI SCELTA:**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

● **PARTECIPAZIONE:**

- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è regolato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

- L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

- I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo secondo della Direttiva.

● **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



FUNZIONI E CONTATTI

Dr. Michele Maria Ippolito

Dirigente VI Settore - Servizi Sociali e Coordinatore Ufficio di Piano.

michele.ippolito@e-cremano.it

Dr. Amedeo Cortese

Vice coordinatore dell'Ambito.

È responsabile del procedimento per la gestione dell'appalto del **SAD** e dell'accordo quadro per l'assistenza all'autonomia ed alla comunicazione degli alunni disabili (**ASACOM**);

È responsabile del procedimento del segretariato sociale;

È responsabile per l'assegnazione e la corresponsione degli **ASSEGNI DI CURA**.

amedeo.cortese@e-cremano.it

Dr.ssa Angelica Gargiulo

È segretario dell'Ufficio di Piano e collabora per le attività di monitoraggio e rendicontazione del PNRR;

È responsabile dei procedimenti relativi all'autorizzazione al funzionamento ed all'accreditamento ex regolamento regionale 4/2014 per l'Ambito N28;

È responsabile dei procedimenti relativi al Servizio Civile Universale.

angelica.gargiulo@e-cremano.it

Dr.ssa Beatrice Punzo

È componente dell'Ufficio di Piano dell'Ambito N28.

È responsabile dell'Area **PNRR e** dei procedimenti relativi all'attuazione.

È responsabile dei procedimenti per gli appalti relativi all'educativa territoriale ed al tutoraggio educativo.

È direttore dell'esecuzione dell'appalto per i servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione nelle scuole.

È responsabile del procedimento del centro polifunzionale disabili.

È responsabile delle procedure del SIEI 0-6 anni.

beatrice.punzo@ecremano.it

Dr.ssa Jessica Dati

È componente dell'Ufficio di Piano dell'Ambito N28.

È responsabile delle procedure in materia socio-sanitaria dell'Ambito N28.

È responsabile di tutti i procedimenti relativi al **Dopo di Noi** e a **Vita Indipendente**.

jessica.dati@e-cremano.it

Dr. Fernando Esposito

È componente dell'Ufficio di Piano dell'Ambito N28 in qualità di referente del comune di San Sebastiano al Vesuvio.

fernando.esposito@comunesansebastianovalvesuvio.legalmailpa.it

Dr.ssa Anna Martino

È referente dell'Area rapporti con tribunale e forze dell'ordine.

È responsabile della tenuta dell'elenco delle strutture residenziali per minori e dell'archivio digitale e cartaceo dei



fascicoli sociali.

Coordina le attività relative alle tutele e le amministrazioni di sostegno delegate al Sindaco dall'Autorità Giudiziaria.

Coordina le attività dei tirocinanti.

anna.martino@e-cremano.it

Dr.ssa Paolina Cusano

È responsabile dei procedimenti relativi ai **PTRI**.

paolina.cusano@e-cremano.it

Dr.ssa Filomena D'Ammora

È responsabile dell'Area Scuola del Servizio, responsabile dei **GLO** e collabora sotto il punto di vista tecnico alle attività relative ai servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione nelle scuole. È responsabile dei procedimenti in materia di evasione scolastica.

maria.filomena.dammora@e-cremano.it

Dr.ssa Giulia Natale

È responsabile dell'Area **Contrasto alla Povertà**. Coordina tutte le attività relative al **Reddito di Cittadinanza** ed all'**Assegno di Inclusione**, compresi i **Progetti di Utilità Collettiva**.

giulia.natale@e-cremano.it

Dr.ssa Luisa Parisi

È responsabile dell'area Anziani e Disabili. Collabora sotto il punto di vista tecnico all'appalto per i servizi di assistenza domiciliare e scolastica, come responsabile della valutazione e rivalutazione dei singoli casi.

luisa.parini@e-cremano.it

Dr.ssa Marcella Spena

È responsabile dell'Area **Contrasto alla Violenza di Genere**.

Collabora alle valutazioni e rivalutazioni per il **SAD**.

È responsabile delle procedure per l'affido familiare.

marcella.spena@e-cremano.it

Dr.ssa Ornella Vavalà

È responsabile dell'Area **Migranti**.

Collabora sotto il punto di vista tecnico ai progetti **SAI** (ordinari e minori) e **FAMI** dell'Ente come referente per tutte le procedure relative ai migranti ospitati.

È responsabile dei procedimenti relativi alla messa alla prova e coordina le proprie attività con lo **UEPE**.

È responsabile dell'avviamento all'attività sportiva dei minori a rischio.

È responsabile della sede periferica dell'Ambito N28 di corso Umberto I.

ornella.vavala@e-cremano.it

Sig.ra Erminia Barracca

È responsabile dei procedimenti relativi agli assegni di maternità e per il terzo figlio, rapporti con la Gori, collabora amministrativamente al progetto SAI e alle procedure relative agli assegni di cura.



erminia.barracca@e-cremano.it

Dr.ssa Giuliana Caputo, dr.ssa Antonella Finizio, dr.ssa Assunta Romano, dr.ssa Rosita Piccolo, dr.ssa Maria Maddalena Tortora,

Collaborano con il Dirigente, il responsabile del procedimento per tutte le attività legate al Fondo Povertà nonché in favore di tutte le “persone in povertà, individuate sulla base dell’Indicatore della Situazione Economica Equivalente o per le quali i servizi sociali abbiano accertato una condizione di indigenza, indipendentemente dai requisiti di accesso previsti per il Reddito di inclusione e per il Reddito di cittadinanza.” In particolare:

- la dr.ssa Caputo collabora prevalentemente nell’Area Contrasto alla Povertà; giuliana.caputo@e-cremano.it
- la dr.ssa Finizio collabora prevalentemente con l’area Anziani / Disabili; antonella.finizio@e-cremano.it
- La dr.ssa Piccolo collabora prevalentemente con l’Area Scuola e l’Area Anziani / Disabili; rosita.piccolo@e-cremano.it
- La dr.ssa Romano collabora prevalentemente con l’area Scuola e con l’area Contrasto alla Violenza di Genere. Assunta.romano@e-cremano.it
- la dr.ssa Tortora collabora prevalentemente con l’Area Migranti. madiamaddalena.tortora@e-cremano.it

Dr. Marco Tullio, dr.ssa Angelita D’Oria

Collaborano con il Dirigente, il responsabile del procedimento per tutte le attività legate al Fondo Povertà nonché in favore di tutte le “persone in povertà, individuate sulla base dell’Indicatore della Situazione Economica Equivalente o per le quali i servizi sociali abbiano accertato una condizione di indigenza, indipendentemente dai requisiti di accesso previsti per il Reddito di inclusione e per il Reddito di cittadinanza”. Sono assegnati alla sede periferica dell’Ambito N28 presso la sede del Comune di San Sebastiano al Vesuvio, dove fa riferimento, per la gestione delle presenze, delle ferie e per specifici ordini di servizio legati particolarmente al territorio di San Sebastiano al Vesuvio ai responsabili degli affari generali e dei servizi sociali. marco.tullio@comunesansebastianoalvesuvio.legalmailpa.it



AMBITO N28