



Carta dei Servizi Sociali ed Educativi



Edizione
2020



INDICE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 4
2. IL WELFARE DI ACCESSO	Pag. 7
3. SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	Pag. 10
4. AREA FAMIGLIE E MINORI	Pag. 12
4.1 Assistenza Educativa Domiciliare (ADE)	
4.2 Centro di Ascolto per le Famiglie (CAF)	
4.3 Buoni Infanzia e Adolescenza	
4.4 Detrazioni IRPEF	
4.5 Sezione Primavera	
5. AREA ANZIANI E DISABILI	Pag. 18
5.1 Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) e Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	
5.2 Buoni Servizio Anziani e Disabili	
5.3 Servizio Integrazione Scolastica Alunni con Disabilità	
5.4 Contributi per famiglie con minori con disturbo specifico dell'apprendimento (DSA)	
5.5 Pro. V.I.	
5.6 Trasporto Riabilitativo	
5.7 Trasporto Comunale Disabili	
6. INCLUSIONE SOCIALE	Pag. 28
7. CENTRO ANTIVIOLENZA CAV	Pag. 29
8. RAPPORTI CON I CITTADINI	Pag. 30
8.1 L'Ascolto del Cittadino e la sua tutela	
8.2 Informazioni, segnalazioni e reclami	
8.3 Reperibilità e validità della Carta dei Servizi	



*Comune di Adelfia Comune di Capurso Comune di Triggiano Comune di Cellamare Comune di Valenzano
Comune Capofila*

*- UFFICIO DI PIANO -
AMBITO TERRITORIALE N.5*

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

In particolare la Carta:

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

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi dell'Ambito di Triggiano, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

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

La presente carta si ispira ai principi della DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI DELL'UOMO.

L'Ambito si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi ai cittadini residenti che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio dei comuni;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi Servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano;
- il diritto alla libertà di scelta, di espressione e di comunicazione;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

Principali riferimenti normativi

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

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

Principali riferimenti normativi relativi all'attività dei Servizi Sociali

- L. 328/2000 “Legge quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali”, art. 13;
- D.Lgs. 130/2000 “Disposizioni correttive ed integrative del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 109 in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate”;

- Legge Regione Puglia n. 19/2006 “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia”;
- Delibera di Coordinamento Istituzionale dell'Ambito Territoriale Sociale 5 n. 16 del 08/07/2020.

2. IL WELFARE D'ACCESSO

Il Welfare d'accesso viene indicato dalla Legge 328/00 come livello essenziale del sistema integrato di interventi e servizi sociali (art. 22, comma 4), in quanto strettamente connesso all'esercizio dei diritti di cittadinanza e, in particolare, alla possibilità concreta di primo contatto con la rete organizzata delle prestazioni sociali disponibili sul territorio.

Il Welfare di Accesso è garantito dal professionista assistente sociale e svolge le funzioni di:

- **Informazione:** comprende tutte quelle attività che partono dall'ascolto del bisogno o dalla richiesta dell'utente, fornisce risposta e orienta lo stesso sulle risorse presenti in un determinato territorio e sulla modalità di accesso ai vari servizi locali;
- **Promozione:** promuovere all'esterno un servizio sul territorio, tutelando i diritti sociali dei cittadini/utenti;
- **Accompagnamento:** si attiva in presenza di richieste o casi che richiedono una prima analisi del caso o affiancamento all'utente nella fase di accesso al servizio richiesto;
- **Osservatorio:** consiste nell'attività di raccolta di dati sulla domanda tramite attività di front-office, analisi e interpretazione dei dati sull'utenza per elaborazione di relazioni o rapporti sociali.

Attività e prestazioni dei Servizi

I Punti Informativi Territoriali (P.I.T.) rappresentano l'accesso ai servizi sociali comunali ed operano anche come braccio operativo della PUA (protocollo operativo tra Ambito Territoriale 5 e Distretto Socio Sanitario n. 10).

Sono ubicati presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale 5 e garantiscono le seguenti prestazioni:

- accoglienza dell'utente che accede al Servizio;
- informazione e orientamento su tutti i servizi ed interventi offerti dal territorio (sociali, socio sanitari, ecc.), nonché sulle misure nazionali e regionali, con i relativi criteri e modalità di accesso: attività di front office;
- accompagnamento nella compilazione delle istanze con la relativa documentazione;
- ricezione delle richieste di interventi e prestazioni sociali e socio sanitari, presentate dall'utente o provenienti dalla rete formale;
- raccolta e prima istruttoria di tutte le richieste di assistenza (ad esempio assistenza domiciliare, residenziale e semiresidenziale a gestione integrata e compartecipata) anche mediante l'utilizzo di appositi strumenti di documentazione per i singoli casi (scheda di accesso utente, ecc);
- pre-assessment in raccordo con il Servizio Sociale Professionale Comunale e/o la P.U.A.;
- supporto alle attività del Servizio Sociale Professionale;

Presso ogni Comune dell'Ambito è presente uno **sportello di segretariato sociale** i cui orari sono definiti congiuntamente ai Comuni ospitanti:

PIT Comune di Triggiano

Ufficio Servizi Sociali - Via Falcone 5/C – 080/4628241

Ricevimento: dal lunedì al giovedì 9.00-12.00 e giovedì 16.30 -18.30

PIT Comune di Adelfia

Ufficio Servizi Sociali - Via Vittorio Veneto 122 – 080/8596837

Ricevimento: dal lunedì al venerdì 9.00-12.00 e giovedì 16:00 -18:00

PIT Comune di Capurso

Ufficio Servizi Sociali - Largo S. Francesco, 22 – 080/4551124/238

Ricevimento: dal lunedì al venerdì 9.30-12.00 e giovedì 16.00 -18.00

PIT Comune di Valenzano

Ufficio Servizi Sociali - Largo Marconi, 58 – 080/4607233

Ricevimento: dal lunedì e giovedì 9.30-12.00 e martedì 9.30-12.00 e 16.00-18.00

Comune di Cellamare: Servizio Sociale Professionale presso i Servizi Sociali
Piazza Risorgimento, 33 - 0804657927

Ricevimento: dal lunedì al venerdì 9.00-12.00 ed il giovedì pomeriggio 16.00-18.00.

La Porta Unica di Accesso (P.U.A.) opera presso la sede del Distretto Socio-sanitario n. 10 dell'ASL Bari e rappresenta il punto di accesso alla rete integrata dei servizi ovvero il luogo fisico ove il cittadino può richiedere prestazioni socio-sanitarie integrate.

Garantisce:

- accoglienza, informazione e orientamento alla rete dei servizi socio-sanitari: attività di front office;
- accompagnamento del cittadino alla formulazione delle domande per l'accesso alle prestazioni residenziali, semiresidenziali e domiciliari (ADI, RSA, RSSA, Centri Diurni (artt. 60 e 105R.R. 4/2007) Hospice);
- attivazione procedure a carattere d'urgenza in regime di dimissione protetta ospedaliera (DOP);
- attività di back office: valutazione di primo livello, segreteria dell'UVM e raccordo operativo con i Medici di base/specialisti per la valutazione multidimensionale;

La **PUA** è ubicata a Triggiano presso la sede distrettuale: Via Volta, 21
080/44626587

Ricevimento: lunedì e giovedì 8.30-10.30 e il martedì 15.30-17.30.

Ulteriori attività del Servizio Welfare di Accesso

- analisi aggiornata annualmente delle caratteristiche della struttura demografica, delle dinamiche della popolazione: bambini, adolescenti, donne/uomini, anziani, famiglie, flussi migratori, mercato del lavoro, condizioni abitative, mobilità, ecc. (da effettuare nel primo semestre dell'anno utilizzando possibilmente i dati aggiornati al 31 dicembre dell'anno precedente);
- monitoraggio delle prestazioni e servizi erogati dall'Ambito e dai singoli Comuni, in particolare, dei servizi oggetto di monitoraggio annuale da parte della Regione con riferimento agli indicatori di domanda, attività, processo, spesa, risultato, ecc.;
- aggiornamento annuale della mappa dell'offerta di strutture sociali e sociosanitarie pubbliche e private presenti sul territorio dell'Ambito, nonché di quelle programmate a seguito di accesso ad eventuali finanziamenti pubblici (regionali, nazionali, comunitari, ecc.) da parte dell'Ambito e/o dei singoli Comuni;
- supporto nell'attività di programmazione e rendicontazione dei servizi di Ambito con particolare riferimento ai fondi ministeriali ed europei;
- raccolta ed inserimento dati connessi al debito informativo in materia di servizi sociali sia dei Comuni che dell'Ambito (ad es. SIUSS, ISTAT, SOSE, Relazione Sociale, ecc...);
- gestione procedure amministrative legate alle prestazioni di competenza del Servizio oggetto del presente Capitolato per le misure di contrasto alla povertà e di inclusione attiva;
- cura delle attività di comunicazione di Ambito (interna ed esterna):
 - Comunicazione interna finalizzata alla circolarità delle informazioni tra i vari uffici e servizi coinvolti (servizi sociali comunali, servizi sanitari, medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, ecc.), tra gli operatori impegnati nel servizio, realizzata attraverso incontri, seminari formativi e informativi, conferenze di servizio, ecc., nonché tra il livello tecnico- gestionale e quello politico-decisionale;
 - Comunicazione esterna finalizzata alla pubblicizzazione dei servizi e delle procedure per l'accesso su tutto il territorio (momenti pubblici di informazione, apposite comunicazioni da pubblicare sul sito web dell'Ambito e comunali, comunicati stampa, ecc.);
- supporto specialistico nelle attività di gestione, monitoraggio e rendicontazione finanziaria dei fondi regionali, ministeriali e/o comunitari assegnati all'Ambito (PAC, Buoni servizio, ecc).

Destinatari del servizio

Destinatari del servizio sono tutti i cittadini residenti o temporaneamente presenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 5.

Tariffe

Il Servizio è gratuito

3. SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Servizio Sociale professionale, garantito da professionisti Assistenti Sociali, è un servizio essenziale, trasversale ai vari servizi specialistici, aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.

L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo.

Rispetto alla tipologia di intervento si distingue in:

- Servizio di Segretariato Sociale;
- Gestione sociale del caso (case management);
- Osservazione, pianificazione, direzione e coordinamento delle politiche socio-assistenziali e socio- sanitarie;
- Servizio di Pronto Intervento per l'emergenza sociale.

Il Servizio Sociale Professionale si caratterizza, pertanto, come luogo dell'accoglienza del cittadino e delle sue problematiche complesse, nonché strumento fondamentale per la valutazione e la realizzazione dei servizi ed interventi sociali.

Al Servizio Sociale Professionale spetta la **presa in carico** dell'utente e della sua famiglia e la responsabilità del progetto individualizzato del singolo caso.

L'Assistente Sociale, quale case manager, è la figura professionale incaricata dell'organizzazione e gestione dei servizi sociali, della progettazione di interventi per prevenire e risolvere situazioni di disagio sociale, della promozione e sviluppo della partecipazione, della progettazione e gestione delle risposte ai bisogni dei cittadini assumendosi la responsabilità istituzionale del progetto individualizzato da realizzare insieme all'utente, alla sua famiglia ed altri servizi o enti coinvolti.

Destinatari del servizio

Gli interventi e i servizi sociali sono rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alla comunità.

Organizzazione del Servizio

Il Servizio è presente presso ogni Comune dell'Ambito:

Comune di Triggiano

Ufficio Servizi Sociali - Via Falcone 5/C

per informazioni e contatti telefonici consultare il sito istituzionale <https://www.comune.triggiano.ba.it/>

Comune di Adelfia

Ufficio Servizi Sociali - Via Vittorio Veneto, 122

per informazioni e contatti telefonici consultare il sito istituzionale
<https://www.comune.adelfia.gov.it/>

Comune di Capurso

Ufficio Servizi Sociali - Largo S. Francesco, 22

per informazioni e contatti telefonici consultare il sito istituzionale
<https://www.comune.capurso.bari.it/>

Comune di Valenzano

Ufficio Servizi Sociali - Largo Marconi, 58

per informazioni e contatti telefonici consultare il sito istituzionale
<http://www.comune.valenzano.ba.it/>

Comune di Cellamare

Ufficio Servizi Sociali - Piazza Risorgimento, 33

per informazioni e contatti telefonici consultare il sito istituzionale
<https://www.comune.cellamare.ba.it/>

Modalità di accesso al Servizio

Il cittadino si rivolge al Servizio Sociale Professionale del Comune di propria residenza.

Il primo accesso avviene per il tramite del Servizio Welfare di Accesso, deputato alla valutazione di primo livello, e successivamente previo appuntamento, interviene l'assistente sociale del Servizio Sociale Professionale per la valutazione di secondo livello e la relativa presa in carico sociale del caso.

4. AREA FAMIGLIE E MINORI

4.1 Assistenza Educativa Domiciliare (ADE)

Il Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare Minori ha lo scopo di sostenere i nuclei familiari con minori esposti a rischio di emarginazione e di devianza, con difficoltà comportamentali, relazionali e di socializzazione.

In particolare, con tale servizio, si intende:

- Promuovere e stimolare funzioni genitoriali;
- Promuovere le risorse del minore in vista di una maggiore autonomia;
- Mantenere il minore presso il proprio nucleo familiare;
- Attivare e sostenere i rapporti tra i nuclei familiari e i servizi del territorio;
- Proporre e lavorare per un modello relazionale di riferimento tra i membri del nucleo familiare;
- Prevenire i comportamenti a rischio;
- Avviare processi di socializzazione;
- Fornire sostegno scolastico (riguardo ad apprendimenti su obiettivi didattico-educativi).

Destinatari

I destinatari del servizio sono i nuclei familiari con difficoltà nell'accudimento e nella gestione educativa dei figli in età minore, anche se istituzionalizzati.

Modalità di accesso al servizio ADE

I Servizi Sociali Professionali dei cinque Comuni dell'Ambito provvedono alla segnalazione dei nuclei familiari all'Ufficio di Piano ed al Direttore all'Esecuzione del Servizio.

L'ammissione al servizio avviene, previa disponibilità di posti, a seguito di valutazione del caso, da parte dell'equipe composta dal Direttore all'Esecuzione, dall'Assistente Sociale di riferimento e dalla Coordinatrice del Servizio per conto del soggetto gestore.

È cura dell'Assistente Sociale e degli operatori del servizio definire, unitamente alla famiglia, ed eventualmente con altri servizi coinvolti, il Progetto Educativo

Individualizzato con i relativi tempi di verifica e strumenti per effettuare la valutazione iniziale, in itinere e finale.

Personale impiegato

- educatori professionali
- n. 1 coordinatore

Tariffe

Il Servizio è gratuito

4.2 Centro di ascolto per le famiglie (CAF)

Il Centro d'Ascolto per le Famiglie è un **servizio aperto a minori e famiglie** residenti nei Comuni dell'Ambito per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare. Opera, in collegamento con i Servizi Sociali Comunali, con i Servizi Territoriali Socio-Sanitari (in particolare con il Consultorio Familiare), con le Istituzioni Scolastiche e con le altre agenzie socio-educative presenti sul territorio, pubbliche e private.

Tale Servizio si pone i seguenti obiettivi:

- potenziare il Centro affinché diventi un punto di riferimento nel territorio dell'Ambito per l'informazione su tutti i servizi e le risorse istituzionali e informali in favore di minori e famiglie, con particolare attenzione alle famiglie in difficoltà;
- sostenere la genitorialità;
- creare una rete solidale di relazioni sul territorio per condividere progettualità, processi, metodologie, secondo finalità ed obiettivi complementari, orientati alla crescita socioculturale e solidale della Comunità intera;
- favorire la formazione di una identità genitoriale;
- supportare la coppia nella riorganizzazione delle relazioni intrafamiliari in presenza di separazioni e crisi nei rapporti di coppia;
- mettere in atto tutte le iniziative per l'accettazione e l'inclusione delle diversità e della dimensione interculturale;
- prevenire la dispersione scolastica, disagio, devianza attraverso le agenzie socioeducative del territorio;
- promuovere il benessere del minore nel proprio ambiente familiare e sociale attraverso un intervento organico che possa garantire la protezione del soggetto ed il supporto alla famiglia.

Nello Specifico i Servizi offerti sono:

- **sostegno psicologico;**
- **consulenza legale;**
- **mediazione familiare;**
- **consulenza sociale;**
- **consulenza pedagogica –educativa;**
- **spazio neutro per famiglie disgregate e per incontri tra minori affidati e famiglie d'origine, su richiesta dei Servizi Sociali.**

In aggiunta all'offerta dei servizi sopra indicati nel Centro vengono organizzati vari laboratori quali ad esempio psicomotricità, rilassamento muscolare, training autogeno, cucina, arte terapia e teatro.

Figure professionali impiegate

- coordinatore
- assistente sociale
- psicologo
- educatori
- consulente legale
- mediatore familiare

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire su segnalazione del Servizio Sociale Professionale o liberamente da parte del cittadino.

Sede

Triggiano: Via Sandro Pertini. In corso di apertura altre sedi sul territorio dell'Ambito.

Tel. 3773231060

Tariffe

Il Servizio è gratuito

4.3 Buoni infanzia e adolescenza

I buoni servizio infanzia e adolescenza sono una misura regionale volta a promuovere e favorire la qualità e la pluralità dell'offerta dei servizi e delle strutture per la **prima infanzia** sostenendo la domanda delle famiglie mediante l'utilizzo di titoli d'acquisto denominati, appunto, "buoni servizio" fruibili solo presso soggetti erogatori accreditati e iscritti in un apposito Catalogo regionale e contrattualizzati dagli Ambiti Territoriali Sociali.

Tariffe

Il buono servizio determina un abbattimento della tariffa a carico della famiglia in relazione all'ISEE e al netto dell'applicazione di una franchigia.

L'intera procedura di accesso ai buoni servizio è telematica ed inizia con la presentazione di una istanza da parte del referente del nucleo familiare, prosegue con l'"abbinamento" da parte dell'unità di offerta opzionata dal nucleo familiare e termina con l'istruttoria delle istanze da parte degli Ambiti territoriali per determinare gli ammessi al beneficio.

Il buono servizio può essere richiesto per la frequenza di:

- **asilo nido, micro nido, sezione primavera** di cui all'art. 53 del Regolamento regionale n. 4/2007;
- **centro ludico** per la prima infanzia di cui all'art. 90 del Regolamento regionale n. 4/2007;

- **centro socio-educativo diurno** di cui all'art. 52 del Regolamento regionale n. 4/2007;
- **centro aperto polivalente per minori** di cui all'art. 104 del Regolamento regionale n. 4/2007.

Destinatari e modalità di accesso

Il buono servizio può essere richiesto dal referente del nucleo familiare in cui siano presenti, uno o più minori di età compresa tra i 3 e i 36 mesi compiuti (artt. 53 e 90 R.R. n. 4/2007) o tra i 6 e 17 anni (artt. 52 e 104 R.R. n. 4/2007), mediante la presentazione di apposita domanda sulla piattaforma telematica dedicata.

Ulteriori requisiti di accesso vengono determinati da Avviso pubblico bandito dalla Regione Puglia (www.pugliasociale.it).

4.4 “Detrazione Irpef”- misura regionale

Destinatari

La Regione Puglia con legge regionale n. 45 del 30.12.2013, riguardante le detrazioni all'addizionale regionale all'IRPEF per carichi di famiglia, ha assegnato all'Ambito di Triggiano fondi per le **famiglie numerose** (con n. 4 o più figli a carico) che annualmente presentano dichiarazione dei redditi.

È previsto un **contributo di 20,00** euro per i contribuenti con più di tre figli a carico, per ciascun figlio, a partire dal primo, compresi i figli naturali riconosciuti, i figli adottivi o affidati.

La detrazione spettante di euro 20,00 è aumentata di un importo pari a 375,00 euro per ogni figlio con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n.104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone portatrici di handicap).

Modalità di accesso

Il soggetto IRPEF, per poter fruire delle misure di sostegno economico previste dal comma 3 dell'art. 5 della legge regionale n. 45 del 30.12.2013, deve presentare **apposita istanza al protocollo del Comune di residenza**, previa pubblicazione dell'Avviso Pubblico da parte dell'Ambito utilizzando il modello reperibile presso gli Uffici di Servizio Sociale dei Comuni o sui siti istituzionali dell'Ambito e dei Comuni.

I cittadini possono rivolgersi ai PIT per ricevere informazioni ed orientamento.

4.5 “Sezione Primavera”

La Sezione Primavera è un servizio educativo e sociale, come definito dall'art.53 del Reg. Reg. 04/2007 e ss.mm.ii., con finalità di formazione e socializzazione dei bambini, nella prospettiva del loro

benessere psicofisico e dello sviluppo armonico delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali.

Con il Servizio si intende, inoltre, fornire alle famiglie un sostegno per promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari, in particolare ai genitori in cerca di occupazione, attraverso un affidamento quotidiano e continuativo dei propri piccoli a figure dotate di specifiche competenze professionali.

Gli obiettivi del servizio sono:

- fornire un sostegno educativo alle famiglie
- sostenere il percorso di autonomia personale
- contribuire alla socializzazione
- favorire la maturazione dell'identità
- favorire ed incrementare le capacità psico-motorie
- favorire lo sviluppo cognitivo-affettivo e sociale
- favorire la comunicazione verbale ed il linguaggio.

Le sezioni Primavera sono istituite con risorse rivenienti da fondi PAC II Riparto_Infanzia nei Comuni di Triggiano ed Adelfia.

Destinatari

Il servizio è rivolto ai bambini e alle bambine di età compresa tra i 24 e i 36 mesi.

Modalità di accesso

L'accesso al Servizio avviene a seguito di presentazione di domanda da parte delle famiglie previo Avviso Pubblico dell'Ambito.

Tariffe

Il servizio prevede una compartecipazione pari ad € 40.63 da corrispondere da parte della famiglia anche in caso di assenze prolungate del minore, salvo comunicazione formale di rinuncia al servizio che dovrà pervenire entro il giorno 20 del mese precedente.

Figure professionali impiegate per l'erogazione del servizio

Per ogni Sezione:

- n. 2 educatori
- n. 1 coordinatore pedagogico
- n. 1 operatore ausiliario
- n. 1 responsabile amministrativo

5. AREA ANZIANI E DISABILI

Servizi socio - assistenziali e socio - sanitari

5.1 Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) e Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Le cure domiciliari integrate assicurano una risposta ai bisogni delle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità (anziani e disabili) favorendo l'autonomia della persona, la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente familiare.

Permettono, pertanto, di dare risposta ai bisogni socio assistenziali e socio sanitari prevenendo e contrastando i processi di emarginazione sociale e le condizioni di isolamento migliorando la qualità della vita e riducendo le ospedalizzazioni e le istituzionalizzazioni.

Destinatari SAD/ADI

Possono accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare, denominato **SAD**, le persone residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale n.5 (Triggiano, Adelfia, Capurso, Cellamare, Valenzano che si trovano:

- in stato di malattia o invalidità tale da comportare la necessità di un aiuto da parte di altre persone;
- non dispongono di sufficiente assistenza familiare;
- vivono in ambienti idonei.

Possono accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, denominato **ADI**, le persone residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 5 che si trovano in parziale o totale non autosufficienza, anche temporanea, derivante da condizioni critiche di bisogno socio-sanitario.

Per bisogno sociale deve intendersi la mancanza/difficoltà di tenuta della rete familiare.

Per bisogno sanitario si intende la presenza di condizioni patologiche con relativo bisogno di cure.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio ADI è rivolto a persone che si trovano nelle seguenti condizioni:

- anziani e disabili, minori e adulti in condizioni di fragilità con patologie croniche degenerative che limitano gravemente l'autonomia;
- persone con patologie acute temporaneamente invalidanti trattabili a domicilio;
- pazienti in dimissione sociosanitaria protetta da reparti ospedalieri;
- persone con patologie oncologiche o degenerative in fase avanzata.

Condizione necessaria per l'attivazione dell'ADI è la presenza di un ambiente idoneo e di un adeguato care giver, nonché di un riferimento familiare che si occupa dell'assistenza e delle cure di cui il paziente necessita.

In caso di trasferimento temporaneo dell'utente presso altra abitazione o in struttura ospedaliera (nell'ambito di 30 Km circa), su richiesta dell'interessato o di

chi ne fa le veci e previa valutazione del Servizio Sociale Professionale, le prestazioni di natura socio-assistenziali (SAD), potranno essere garantite presso le medesime sedi.

In caso di necessità particolari (ad es. cura di persona difficilmente mobilizzabile e situazioni assimilabili), l'operatore domiciliare può essere affiancato da un altro operatore (operatore aggiunto), senza aggravio di spesa per l'utente, su richiesta all'Ente gestore.

Figure professionali impiegate per l'erogazione del servizio SAD/ADI

- n. 1 Coordinatore;
- n. 1 Assistente Sociale;
- personale O.S.S. e O.S.A.

Prestazioni SAD

Le prestazioni di assistenza domiciliare sono erogate sulla base di apposito Progetto Assistenziale Individualizzato (**PAI**) redatto dall'Assistente Sociale del Servizio Sociale Professionale e dall'assistente sociale del Servizio SAD/ADI in accordo con la famiglia (comunque compatibilmente alle esigenze del Servizio) **in un'ottica di promozione della persona e della rete familiare e/o di riferimento, e non di sostituzione.** Tali prestazioni vengono espletate dalle figure OSS e OSA.

Prestazioni di tipo domestico consistenti in:

- Cura delle condizioni igieniche degli ambienti di vita primari della persona (camera da letto, cucina, bagno);
- preparazione del letto
- Piccolo bucato e stiratura;
- Preparazione dei pasti;
- Assistenza nell'organizzazione dell'attività domestica;
- Spesa e commissioni varie;

Prestazioni di aiuto personale consistenti in:

- Igiene personale o totale della persona a letto e non;
- mobilitazione della persona costretta a letto;
- vestizione dell'utente;
- indicazione sull'applicazione di corrette norme igienico-sanitarie;
- rilevazione della temperatura, assistenza nell'assunzione di terapie farmacologiche;
- aiuto ad una corretta assunzione dei pasti;
- alimentazione a letto;
- aiuto al mantenimento di abilità psico-fisiche residue (uso del telefono, di elettrodomestici, di mezzi di trasporto, ecc...).

Prestazioni e sostegno psico – sociale consistenti in:

- attività di segretariato sociale;
- attività di promozione e attuazione della rete familiare e sociale a favore dell'utente in collaborazione con gli altri servizi del territorio;
- attività volte a favorire la socializzazione

Prestazioni di accompagnamento

Riguardano gli spostamenti dal luogo di residenza dell'utente per:

- visite mediche e accertamenti diagnostici;
- riscossione pensione e disbrigo di altre pratiche amministrative.

Modalità di accesso al Servizio SAD

L'accesso al Servizio avviene a seguito di presentazione di apposita domanda, su modello predisposto, al Settore Servizi Sociali dei Comuni di residenza da parte della persona interessata o dei suoi familiari o del rappresentante legale corredata di tutta la documentazione prevista da apposito Avviso Pubblico e dall'ISEE

L'ammissione al Servizio viene disposta dal Responsabile dell'Ufficio di Piano compatibilmente con le risorse organizzative e finanziarie a disposizione ed in base ad una graduatoria formulata dall'Ufficio di Piano, secondo i criteri di seguito indicati, ed aggiornata in caso di dimissione di utenti per motivi vari.

Servizio SAD di urgenza

In presenza di ore disponibili e a seguito di valutazione da parte dell'assistente sociale del Servizio Sociale Professionale di situazioni connotate da particolare gravità o urgenza è possibile attivare il Servizio SAD per la durata di massimo 3 mesi, in deroga alla graduatoria.

Prestazioni ADI

Le prestazioni di assistenza domiciliare integrata (ADI) comprendono, oltre quelle di tipo socio assistenziale precedentemente indicate (effettuate dalla figura **O.S.S** del Servizio) anche quelle sanitarie di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico garantite dall'ASL e vengono definite dall'Unità di Valutazione Multidimensionale ed elencate nel PAI.

Modalità di accesso al Servizio ADI

L'accesso al Servizio avviene a seguito di presentazione di domanda (su modello predisposto) da parte della persona interessata o dei suoi familiari o del rappresentante legale, con proposta del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta nel caso di minore (MMG/PLS).

La domanda deve essere presentata alla PUA del Distretto Socio Sanitario o al PIT del comune di residenza corredata di tutta la documentazione socio economica (ISEE) e a carattere sanitario. **L'ammissione al Servizio avverrà su valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale.**

L'UVM è una commissione integrata di professionisti, presieduta dal coordinatore (Dirigente del distretto o suo delegato), e composta da medico di medicina generale, medico specialista e assistente sociale del comune che insieme valutano il tipo di bisogno della persona, al fine, di identificare gli interventi e le risposte più adeguate.

Tariffe per SAD e ADI

La quota di compartecipazione al costo del servizio, per la componente sociale, è calcolata tenendo conto dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) del nucleo familiare del richiedente (relativamente all'ultimo reddito certificabile ai sensi della vigente normativa). In particolare:

- la soglia al di sotto della quale il soggetto richiedente la prestazione è esentato da ogni forma di compartecipazione viene individuata nel valore minimo ISEE di € 7.500,00;
- la soglia ISEE al di sopra della quale il soggetto richiedente la prestazione è tenuto a corrispondere il 50% del costo del servizio è fissata in € 40.000,00.

La quota di compartecipazione al costo del servizio è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Comp} = \frac{50\% \text{ costo orario del servizio} \times \text{ISEE}}{\text{soglia massima}}$$

Comp = quota di compartecipazione

costo orario = 50% del costo complessivo orario del servizio effettivamente sostenuto dall'Ambito

soglia massima = € 40.000,00

In caso di ammissione al servizio di più componenti dello stesso nucleo familiare, la quota di compartecipazione è determinata in rapporto alla condizione di ciascun componente con una riduzione del 30% sulla compartecipazione complessiva dovuta.

L'aggiornamento della quota di compartecipazione al servizio dovrà avvenire a giugno di ciascun anno.

Ai fini della compartecipazione, si dovrà stabilire su base annua per ciascun utente:

- il numero di ore di servizio sostenibile economicamente (*quota di salvaguardia*)
- l'eventuale eccedenza di ore di servizio necessarie da garantire gratuitamente all'utente secondo il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), qualora superiori a n. 60 ore.

Detto limite potrà essere modificato con apposito Disciplinare in relazione alle risorse finanziarie disponibili.

La *quota di salvaguardia* si determina come di seguito dettagliato:

ISEE richiedente – soglia minima di esenzione / costo orario compartecipazione servizio = n. ore di servizio su base annua sostenibili economicamente dall'utente. I servizi sanitari sono LEA (Livelli Essenziali di Assistenza) come tali attualmente gratuiti.

Sospensione/dimissioni dai servizi SAD e ADI

È facoltà dell'utente richiedere attraverso apposito modulo la sospensione del servizio per massimo 3 mesi per i seguenti motivi:

- ricovero ospedaliero o in altra struttura sociale o socio sanitaria;
- allontanamenti temporanei dall'abitazione motivati da particolari esigenze (necessità assistenziale - vacanza della famiglia, lavori di ristrutturazione dell'alloggio, ecc.);
- diverse e temporanee esigenze assistenziali (ad es. assistenza h/24 per aggravamento condizioni di salute, ecc);

Il Servizio può, altresì, essere sospeso dall'Ambito per il mancato pagamento di tre quote di compartecipazione mensile. La riattivazione avviene nel caso in cui l'utente entro 30 gg. dal sollecito di pagamento da parte dell'Ambito, attesti l'avvenuto pagamento.

In caso di sospensione del servizio da parte dell'utente, le ore non godute non possono essere recuperate.

La dimissione del Servizio, disposta con provvedimento motivato, può avvenire, altresì, anche nei seguenti casi:

- comportamenti non adeguati nei confronti del personale che fornisce assistenza che possono portare conseguenze materiali e/o morali.
- reiterata inosservanza delle norme di comportamento (Art. 10 del vigente regolamento);
- sopravvenute variazioni significative che comportano una modifica del punteggio attribuito in graduatoria;
- reiterato mancato pagamento della quota mensile di compartecipazione (tre richiami formali);
- istituzionalizzazione;
- decesso;
- rinuncia formale dell'interessato.

5.2 Buoni Servizio anziani e disabili

I "Buoni servizio per l'accesso ai servizi a ciclo diurno e domiciliari per anziani e persone con disabilità" sono una **misura regionale** che permette l'abbattimento delle tariffe per la frequenza dei centri diurni e centri aperti polivalenti disabili e (art. 60 e 105 R.R. 4/2007) e la fruizione dei servizi domiciliari SAD e ADI (art. 87 e 88 R.R. 4/2007).

L'obiettivo principale è quello di aumentare il numero delle prese in carico di anziani non autosufficienti e disabili nei servizi domiciliari e diurni mediante soggetti gestori dei servizi accreditati dalla Regione.

Modalità di accesso

L'accesso alla misura avviene attraverso apposita **piattaforma regionale** e secondo i criteri stabiliti dall'avviso pubblico bandito dalla Regione (www.pugliasociale.it).

Tariffe

Il buono servizio determina un **abbattimento della tariffa** a carico della famiglia in relazione all'ISEE e al netto dell'applicazione di una franchigia. L'intera procedura di accesso ai buoni servizio è telematica ed inizia con la presentazione di una istanza da parte del referente del nucleo familiare, prosegue con l'”abbinamento” da parte dell'unità di offerta opzionata dal nucleo familiare e termina con l'istruttoria delle istanze da parte degli Ambiti territoriali per determinare gli ammessi al beneficio.

Destinatari

Il buono servizio può essere richiesto da disabili e anziani non autosufficienti. Ulteriori requisiti di accesso vengono determinati da Avviso pubblico bandito dalla Regione Puglia (www.pugliasociale.it). L'Ambito, in quanto beneficiario della misura, si occupa delle attività di controllo, monitoraggio, liquidazione delle competenze ai soggetti gestori e rendicontazione.

5.3 Servizio Integrazione scolastica alunni con disabilità

Il servizio di Integrazione alunni con disabilità viene garantito dall'Ambito Sociale n.5, in favore degli **alunni con disabilità** frequentanti le scuole pubbliche e paritarie dell'Infanzia e del primo ciclo dell'obbligo. Il servizio viene svolto presso le strutture scolastiche pubbliche e paritarie dei Comuni dell'Ambito, salvo i casi in cui il minore abbia diritto alla scuola a domicilio per la gravità dell'handicap.

Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione dell'alunno con potenzialità di sviluppo delle competenze nell'autonomia e nell'integrazione nel contesto scolastico.

Destinatari

I destinatari sono gli alunni con disabilità, residenti nei Comuni di Triggiano, Adelfia, Capurso, Cellamare e Valenzano, frequentanti le scuole pubbliche e paritarie dell'Infanzia e del primo ciclo dell'obbligo, nonché, minori in carico alla Neuropsichiatria infantile con diagnosi funzionale.

Durata

Il servizio viene garantito con carattere di continuità per tutta la durata dell'anno scolastico compatibilmente alle risorse messe a disposizione dell'Ambito.

Caratteristiche

L'Assistenza Specialistica:

- è funzionalmente distinta, complementare e non sostitutiva dell'attività dell'insegnante curricolare e dell'insegnante di sostegno della scuola e delle prestazioni di natura sociale e sanitaria;
- fa parte del piano educativo individualizzato (PEI) definito dal gruppo di lavoro per l'handicap (GLHO).

Prestazioni

Le prestazioni si concretizzano in attività di supporto all'autonomia ed alla comunicazione, all'integrazione scolastica ed agli apprendimenti. Dovranno essere opportunamente integrate con tutti gli altri interventi che coinvolgono l'alunno, a garanzia di continuità ed efficacia.

Modalità di assegnazione delle ore

L'assegnazione del monte ore, oltre che l'ammissione al servizio sono valutati da un gruppo di lavoro integrato, secondo il Regolamento per il Servizio di Assistenza specialistica scolastica approvato dal C.I. con Delibera n 23 del 15.06.2010.

Personale

- n. 1 Coordinatore
- Educatori

Tariffe

Il Servizio è gratuito

5.4 Contributi per famiglie con minori con disturbo specifico dell'apprendimento (DSA)

5.5

Destinatari

Alle famiglie al cui interno vi siano minori-alunni residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Sociale n.5, frequentanti le scuole Primarie e Secondarie di I° grado e che abbiano una **diagnosi certificata di DSA** emessa da un competente Ente Pubblico, vengono concessi contributi economici.

Tali contributi possono essere concessi solo a seguito di elaborazione di un **Piano Integrato Personalizzato** da parte di una équipe multidisciplinare così di seguito composta:

- un rappresentante dell'Ambito Sociale n.5;

- un rappresentante dell'area DSA dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno;
- l'assistente sociale comunale referente del singolo caso;
- un rappresentante dell'Unità Operativa Territoriale di Neuropsichiatria Infantile ed Adolescenziale di Triggiano e/o delegato dell'Ufficio Scolastico Provinciale;
- il coordinatore dell'Ente affidatario del Servizio di Ambito “Integrazione alunni con Disabilità”.

Modalità di accesso

Le domande, su modulo predisposto dall'Ufficio di Piano dell'Ambito Sociale n.5, dovranno essere presentate presso la segreteria dell'istituto scolastico frequentato dal minore/alunno con DSA corredata da tutta la documentazione prevista e dall'ISEE.

All'inizio di ogni anno scolastico, l'Ufficio di Piano provvede ad approvare la graduatoria in base alle domande presentate dai vari istituti scolastici.

Attività finanziabili

Rientrano tra le attività finanziabili:

- rette per la frequenza di centri o servizi specializzati o con comprovata esperienza nel campo dei Disturbi dell'apprendimento (doposcuola specialistico, laboratori, ecc.);
- oneri per insegnanti/educatori impiegati per il supporto scolastico/educativo domiciliare pomeridiano al minore con DSA;
- rette per inserimento in attività sportive-ludiche-ricreative-socializzanti;
- acquisto di ausili informatici dedicati.

5.5 PRO.V.I.

Il Pro.V.I. è una misura regionale che persegue l'obiettivo di sostenere la “**Vita Indipendente**”, con la quale si intende la possibilità, per una persona adulta con disabilità grave, di autodeterminarsi e di poter vivere il più possibile in condizione di autonomia, avendo la capacità di prendere decisioni riguardanti la propria vita e di svolgere attività di propria scelta.

Nello specifico il PROVI intende realizzare progetti di vita indipendente orientati al completamento del percorso di studi, alla formazione professionale per l'inserimento socio-lavorativo, alla valorizzazione delle capacità funzionali nel contesto lavorativo, nell'agire sociale e in favore di iniziative solidali, attraverso la conduzione delle principali attività quotidiane.

Si rivolge a **persone con disabilità** (disabilità motoria, psichica e sensoriale riconosciuta ai sensi dell'art.3 comma 3 della l.n. 104/92) tra i 16 e i 64 anni che, a prescindere dal livello di autosufficienza, presentino elevate potenzialità di autonomia e autodeterminazione nella volontà di realizzare un proprio progetto di Vita Indipendente.

Il Cittadino può presentare apposita domanda su apposita piattaforma regionale previa elaborazione del progetto Pro.V.I. Presso il centro di domotica abbinato

all'Ambito territoriale mentre spetta all'Ambito l'attività di istruttoria, monitoraggio e rendicontazione.

Per ulteriori informazioni consultare il sito della Regione Puglia (www.pugliasociale.it).

5.6 Trasporto Riabilitativo

Il Servizio trasporto rientra tra gli interventi di natura socio-sanitaria previsti dal Piano Sociale di Zona dell'Ambito n° 5 al fine di consentire alle persone disabili di raggiungere **strutture a carattere socio-riabilitativo** e così come previsto nell'art. 46 del L.R. n. 4/2010 “ il Servizio viene assicurato dalla aziende sanitarie locali competenti per territorio...” (comma 1) . “ I comuni, associati in ambito territoriale,.... concorrono alla copertura degli oneri economici derivanti dall'organizzazione ed erogazione del servizio di trasporto, in misura non superiore al 60 per cento del costo medesimo, restando a carico della ASL la quota residua di costo” (comma 2). “Al fine di assicurare economicitài comuni associati in ambiti territoriali sottoscrivono apposite e preventive intese con la ASL, competente per territorio atte a specificare le modalità organizzative del servizio trasporto, le modalità di gestione e i criteri di accesso al servizio da parte degli utenti, con riferimento ai criteri di compartecipazione al costo definiti in applicazione della normativa nazionale e regionale in materia di valutazione della condizione economica dell'assistito e del rispettivo nucleo familiare” (comma 3).

Destinatari

Sono destinatari del Servizio i disabili, residenti nei cinque Comuni dell'Ambito compresi gli stranieri individuati ai sensi dell'art.41 del D. Lgs.286/1998, che hanno necessità di frequentare centri di riabilitazione pubblici o accreditati e contrattualizzati con la ASL e ai quali sia stato riconosciuto l'“ handicap in “situazione di gravità” (ex art.3 comma 3 legge 104/92)”.

Modalità di accesso

L'accesso al Servizio avviene a seguito di presentazione di domanda da parte della persona interessata o dei suoi familiari o rappresentante legale, **alla PUA** del Distretto Socio Sanitario n 10.

La domanda deve essere corredata di

- attestazione di handicap, così come definito dall' art. 3 comma 3 della Legge 104/92;
- programma terapeutico riabilitativo con indicazione di patologia, della durata del trattamento e della modalità di erogazione (continuativa o ciclica);
- autocertificazione e/o documentazione idonea dell'interessato, dei suoi familiari o di altri conviventi atti a giustificare l'impossibilità ad effettuare il trasporto;

- attestazione ISEE in corso di validità;
- copia del documento di Identità in corso di validità del richiedente e/o del firmatario dell'istanza.

Acquisita l'istanza, la PUA provvede ad inoltrarla all'U.O. di Medicina Fisica e Riabilitativa del Distretto Socio Sanitario 10 o al Servizio di Neuropsichiatria infantile, se trattasi di minore, per la verifica dell'appropriatezza dei requisiti del Piano Riabilitativo.

Se dalla suddetta valutazione emerge il possesso dei requisiti sanitari, la PUA provvede ad inviare l'istanza con la documentazione pervenuta all'Ufficio di Piano che, dopo aver verificato sia l'attestazione ISEE sia la dichiarazione di impossibilità a provvedere autonomamente o attraverso familiari/conviventi al trasferimento presso la struttura, potrà esprimere parere favorevole alla richiesta di assunzione della quota sociale da parte dello stesso Ambito o parere negativo.

In caso di parere negativo il richiedente/famiglia è tenuto al pagamento della quota sociale.

L'autorizzazione di ammissione al Servizio viene disposta dal Direttore del Distretto Socio Sanitario n. 10 successivamente all'acquisizione del parere espresso dal Responsabile dell'Ufficio di Piano.

5.7 Trasporto comunale disabili

Annualmente l'Ambito di Triggiano trasferisce ai Comuni apposite risorse per l'attuazione del trasporto scolastico comunale in favore di alunni con disabilità frequentanti **cicli di studio di istruzione primaria e secondaria di primo grado**.

L'istanza può essere presentata dal genitore/tutore/esercente la responsabilità genitoriale su apposita modulistica predisposta annualmente dall'Ambito.

6. INCLUSIONE SOCIALE

Nel corso degli ultimi anni lo Stato e la Regione Puglia hanno previsto diverse misure volte a favorire l'inclusione sociale e contrasto alla povertà (**Cantieri di Cittadinanza, REI/RED, RdC**).

Così come previsto dalle leggi attuative queste misure sono state gestite direttamente da questo Ambito relativamente alle fasi di verifica dei requisiti, valutazione dei bisogni del richiedente e del relativo nucleo familiare, attivazione dei tirocini e monitoraggio.

A partire da marzo 2019 l'Ambito di Triggiano può contare sull'**équipe PON** Inclusione composta da:

- n. 3 assistenti sociali
- n. 2 educatori professionali
- n.1 operatore amministrativo
- n. 1 tecnico per l'inserimento lavorativo.

L'accesso alle misure di che trattasi viene disciplinato da apposita normativa regionale o nazionale.

Il cittadino riceve informazioni dai PIT dislocati nei cinque Comuni e dall'equipe PON Inclusione e può presentare domanda per l'accesso alle misure di sostegno al reddito presso i CAF convenzionati con l'Ambito e, se in possesso dei requisiti previsti, viene contattato per la valutazione e presa in carico attraverso la sottoscrizione del patto che coinvolge tutta la rete istituzionale e non in base alla tipologia dei bisogni rilevati all'interno del nucleo familiare.

7. CAV_Centro Antiviolenza

Il Centro Antiviolenza “Il Giardino delle Lune”, è attivo su tutto il territorio di questo Ambito da novembre 2015.

Le attività principalmente erogate riguardano gli interventi di **ascolto** (anche telefonico), il **sostegno psicosociale individuale**, l'**assistenza legale** ed il **sostegno ed orientamento** per l’inserimento sociale e lavorativo delle donne vittime di violenza.

Figure professionali impiegate

- n° 1 educatrice
- n° 1 assistente sociale
- n° 1 psicologa
- n° 1 coordinatrice
- n° 2 legali

Modalità di accesso

L'accesso al Servizio può avvenire tramite contatto diretto con l'equipe CAV attraverso i numeri preposti e adeguatamente pubblicizzati nelle sedi comunali, nelle ASL, presso le forze dell'ordine, ecc... (800202330/3288212906) o tramite la mediazione dei Servizi territoriali.

L'Ambito, inoltre, sostiene i Comuni per il pagamento delle rette di Ospitalità in Casa Rifugio di donne vittime di violenza.

Sede

Comune di Triggiano: Via Attilio Nitti 39 - sede Università della Libera Età

Comune di Capurso: Via Torricella 40

Comune di Adelfia: Via Piscina di Filippo - sede ASL

Tariffe

Il Servizio è gratuito

8. RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1 L'ascolto del cittadino e la sua tutela

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il **diritto**:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato, pertanto, a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento, conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

8.2 Informazioni, segnalazioni e reclami

L'Ambito 5 si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera presso gli sportelli del Servizio “Servizi Sociali” e presso il PIT istituito presso ciascun Comune dell'Ambito;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica dell'Ambito:

segreteria@pec.ambitosociale5.it

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

al Dirigente e al Coordinatore dell'Ufficio di Piano, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi e consegnate al PIT di ciascun Comune dell'Ambito 5 nei seguenti giorni ed orari:

PIT Comune di Triggiano

Ufficio Servizi Sociali - Via Falcone 5/C – 080/4628241

Ricevimento: dal lunedì al giovedì 9.00-12.00 e giovedì 16.30 -18.30

PIT Comune di Adelfia

Ufficio Servizi Sociali - Via Vittorio Veneto 122 – 080/8596837

Ricevimento: dal lunedì al venerdì 9.00-12.00 e giovedì 16:00 -18:00

PIT Comune di Capurso

Ufficio Servizi Sociali - Largo S. Francesco, 22 – 080/4551124/238

Ricevimento: dal lunedì al venerdì 9.30-12.00 e giovedì 16.00 -18.00

PIT Comune di Valenzano

Ufficio Servizi Sociali - Largo Marconi, 58 – 080/4607233

Ricevimento: dal lunedì e giovedì 9.30 -12.00 e martedì 9.30-12.00 e 16.00-18.00

Comune di Cellamare: Servizio Sociale Professionale presso i Servizi Sociali
Piazza Risorgimento, 33 - 0804657927

Ricevimento: dal lunedì al venerdì 9.00-12.00 ed il giovedì pomeriggio 16.00-18.00.

Il cittadino, grazie alla presenza del PIT dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

8.3 Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune.

Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito dell'Ambito 5 <http://www.ambitosociale5.it/>

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso lo Sportello dei Servizi Sociali e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

Il personale...

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

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado. Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

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

L'utente...

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

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

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

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

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

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

E inoltre ricorda che...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

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

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:

Dirigente Responsabile Ufficio di Piano

Coordinatrice Ufficio di Piano

Referenti tecnici di Area e Componenti Amministrativi Ufficio di Piano

Coordinatrice Welfare d'accesso

I PIT dei 5 Comuni dell'Ambito e la PUA

Si ringraziano tutti i Sindaci e gli Assessori dei Comuni dell'Ambito Sociale 5 (Comune di Triggiano, Adelfia, Capurso, Cellamare e Valenzano) che hanno mostrato attenzione e cura alla necessità di garantire la Carta dei Servizi del nostro Ambito, nel rispetto dei diritti dei cittadini alla legittima informazione.