



**CITTÀ DI GARLASCO
PROVINCIA DI PAVIA**

SERVIZI ALLA PERSONA



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PRIMA PARTE

| | |
|--------------------------------------|---|
| 1.1. Presentazione del servizio. | 3 |
| 1.2. Che cos'è la carta dei servizi. | 4 |
| 1.3. I principi fondamentali. | 4 |

SECONDA PARTE

| | |
|---|----|
| 1. SERVIZI EROGATI. | 5 |
| 1.1. Accoglienza | 5 |
| 1.2. Segretariato Sociale | 5 |
| 1.3. Servizio Sociale professionale | 6 |
| 1.4. Asilo Nido | 7 |
| 1.5. Centro Ricreativo Diurno Estivo (CRED) | 7 |
| 1.6. Servizio di tutela minori | 8 |
| 1.7. Servizio per le adozioni e l'affido familiare | 9 |
| 1.8. Assistenza Domiciliare per anziani e disabili | 10 |
| 1.9. Servizio di consegna Pasti a Domicilio per anziani e disabili | 10 |
| 1.10. Servizio di Trasporto Agevolato | 11 |
| 1.11. Erogazione di contributi economici | 11 |
| 1.12. Progetto di Unità Abitative Temporanee per particolari situazioni | 12 |
| 2. COLLABORAZIONI CON L'AMBITO DISTRETTUALE DELLA LOMELLINA | 14 |
| 2.1. Voucher Socio-Assistenziale | 14 |
| 2.2. Voucher Trasporto | 15 |
| 2.3. Voucher Educativi | 16 |
| 2.4. Servizio di Inserimento Lavorativo (SIL) | 17 |
| 2.5. Incontri protetti in Spazio Neutro | 17 |
| 3. COLLABORAZIONE CON IL TERZO SETTORE | 19 |

TERZA PARTE

| | |
|--|----|
| 1. QUALITA' DEL SERVIZIO. | 20 |
| 1.1. Standard di qualità del servizio. | 20 |
| 1.2. Strumenti di valutazione della qualità. | 20 |
| 1.3. Suggerimenti – reclami. | 20 |
| 1.4. Conclusione. | 20 |

ALLEGATI

| | |
|--|----|
| Allegato 1: Reclami, segnalazioni di disservizi e di malfunzionamenti. | 21 |
|--|----|

PRIMA PARTE

1.1. Accoglienza.

1.2. Presentazione del servizio.

I servizi alla persona comprendo tutte quelle attività, di competenza del Comune, finalizzate a predisporre ed erogare una varietà di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che le persone possono incontrare nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia. Con Legge quadro n. 328 dell'8 novembre 2000 si sono poste le basi per la realizzazione di un sistema integrato di servizi ed interventi socio-assistenziali ed è stato introdotto il riconoscimento di un ruolo attivo dei soggetti privati, in particolare del privato sociale, non solo nella gestione dei servizi stessi, ma anche nella programmazione e realizzazione degli interventi. All'interno dei servizi alla persona rientrano i seguenti servizi/interventi:

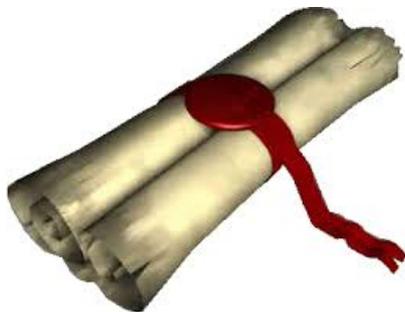
- Accoglienza;
- segretariato sociale;
- servizio sociale professionale;
- asilo nido;
- centro ricreativo diurno estivo (CRED);
- servizio per le adozioni e gli affidi familiari;
- servizio di tutela minori;
- assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- servizio di consegna pasti a domicilio per anziani e disabili;
- servizio di trasporto agevolato;
- erogazione di contributi economici;
- progetto di unità abitative temporanee per particolari situazioni;
- collaborazione con l'Ambito Distrettuale della Lomellina per i servizi di competenza;
- collaborazione con il terzo settore.

Ogni servizio/intervento sopra elencato sarà meglio dettagliato nella presente carta del servizio.

I servizi alla persona hanno sede a Garlasco in Piazza Piccola – Piano Rialzato – e sono accessibile al pubblico negli orari di apertura, tramite contatto telefonico al numero di telefono 0382 825294, oppure è possibile richiedere chiarimenti ed informazioni utilizzando la seguente e- mail sociale@comune.garlasco.pv.it.

1.2. Che cos'è la carta dei servizi.

La carta dei servizi, recependo le indicazioni legislative e normative in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli cittadini, garantendo chiarezza e trasparenza in merito agli standard dei servizi, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.



Rappresenta una sorta "contratto" che il Comune di Garlasco – Servizi alla Persona - stipula con i cittadini fruitori al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essa definiti e con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione del servizio.

1.2. I principi fondamentali del servizio.

I principi fondamentali sono norme giuridiche di contenuto generale che esprimono valori ai quali si conformano altre norme al fine di garantire la massima equità, efficacia e trasparenza negli interventi predisposti.

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, l'Amministrazione Comunale garantisce i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza**

Il servizio viene garantito a tutti senza discriminazione in merito alla condizione personale, alla razza, alla religione, al sesso, alla lingua ed alle opinioni politiche.

- **Imparzialità**

I comportamenti del personale nei confronti dei cittadini sono dettati da criteri di obiettività, imparzialità e neutralità garantendo, così, il pieno rispetto delle diverse tipologie di utenza.

- **Continuità**

Il servizio è accessibile nei giorni e negli orari di apertura in maniera continuativa.

- **Partecipazione**

È garantita e favorita la partecipazione dei cittadini al funzionamento del servizio. E' assicurato il diritto di ottenere informazioni, di dare suggerimenti e di presentare reclami.

- **Trasparenza**

L'Amministrazione Comunale definisce i criteri di accesso, le modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, i tempi ed i criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione.

- **Efficienza ed efficacia**

Vengono individuati standard di qualità, garantendo la presenza di strumenti di verifica.



SECONDA PARTE

1. SERVIZI EROGATI

1.1. Accoglienza.

Il servizio di Accoglienza è il punto di contatto fra l'Amministrazione e i singoli/i nuclei familiari che si trovano in condizione di difficoltà per ragioni di tipo relazionale, economico, sociale.



Il servizio di accoglienza è trasversale e fornisce indicazioni su tutto quanto afferisce all'Area Sociale del Comune di Garlasco (servizi alla persona e servizi istruzione, sport e alloggi ERP) ed in merito ad iniziative di realtà operanti sul territorio.

Nel servizio di accoglienza operano gli amministrativi del Comune, appositamente formati e in grado di curare le attività di prima accoglienza e informazione/orientamento.

Modalità di accesso.

L'accoglienza è accessibile, senza appuntamento, negli orari e nei giorni di apertura dell'Area Sociale. È possibile, inoltre, ricevere informazioni telefoniche contattando il numero 0382.825294 oppure scrivendo all'indirizzo e mail sociale@comune.garlasco.pv.it.

1.2. Segretariato Sociale Professionale.

Il segretariato sociale è uno spazio di ascolto, informazione e orientamento rivolto a tutti i cittadini, utile per avere indicazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio.

In particolar modo, l'Assistente Sociale riceve le persone che accedono al Segretariato sociale Professionale e persegue i seguenti obiettivi:

- accogliere ed analizzare la domanda del cittadino/utente e decodificare il bisogno;
- fornire informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso;
- orientare e accompagnare all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali;
- segnalare e trasmettere le richieste ai servizi competenti per la presa in carico;
- promuovere scambi e confronti con Enti, Organizzazioni di Cittadini e con il Terzo Settore in un più approfondito lavoro di rete.



Modalità di accesso.

Il Segretariato Sociale è previsto una volta a settimana, il mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 13.00, ad accesso libero. Le persone, quindi, possono presentarsi senza appuntamento ed effettuano il colloquio con l'Assistente Sociale in base all'ordine di arrivo.

1.3.

1.4. Servizio Sociale Professionale.

Il Servizio Sociale Professionale ha come finalità quella di promuovere prestazioni e servizi che permettano di superare o ridimensionare criticità e condizioni di bisogno sociale della cittadinanza oltre a promuovere l'autonomia, la capacità di scelta e di assunzione di responsabilità del cittadino.

È un servizio svolto dalla figura professionale dell'assistente sociale che prende in carico l'utente e formulano un progetto personalizzato in base alle sue esigenze, operando con interventi che migliorino da un lato lo stato di disagio e, dall'altro, siano efficaci sul piano della prevenzione. L'Assistente Sociale partecipa quindi, insieme al cittadino, alla sua famiglia e agli altri soggetti eventualmente coinvolti, al progetto personalizzato e condiviso con le persone.

Gli interventi del Servizio sociale professionale si coordinano e si integrano con i servizi specialistici e con la rete dei servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari del territorio e, in caso di necessità, con l'Autorità Giudiziaria.



Il progetto individualizzato è condiviso con il cittadino e con le altre figure professionali coinvolte (Educatori, Psicologi, ecc.). Il progetto, concreto e fattibile, è costantemente monitorato dall'Assistente sociale di riferimento e può essere modificato nel tempo in relazione all'evoluzione della situazione.

Per svolgere le proprie funzioni, il Servizio Sociale Professionale si avvale di diversi strumenti, tra cui banche dati relative all'utenza, mappe relative ai servizi attivati nell'Ambito Territoriale di competenza e delle reti istituzionali, colloqui, visite domiciliari, documentazione specifica rispetto al progetto personalizzato e l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

Modalità di accesso.

Per accedere al servizio è necessario prendere appuntamento nei giorni e negli orari di apertura del servizio accoglienza, tramite il segretariato sociale, chiamando il numero di telefono 0382.825297 oppure utilizzando l'indirizzo e-mail: assistentesociale@comune.garlasco.pv.it.

1.5. Asilo Nido.

I servizi educativi alla prima infanzia rappresentano una delle priorità dell'Amministrazione Comunale di Garlasco, che persegue l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei piccoli cittadini, e delle loro famiglie, attraverso la proposta di un'offerta educativa pensata e realizzata con la finalità principale di garantire non solo risposte quantitative ma soprattutto qualitativamente valide.

L'Asilo Nido è destinato ai bambini dai 5 mesi ai 3 anni di età, residenti a Garlasco e con priorità ai genitori lavoratori. Potranno essere iscritti i bambini che compiono 5 mesi entro il 31 ottobre dell'anno educativo di riferimento (limite minimo di età) o che compiono i 3 anni dal 1° gennaio in poi nell'anno educativo di riferimento (limite massimo di età).

L'Asilo Nido, che può accogliere fino a 47 bambini, è concesso ad una ditta specializzata in progetti educativi per la prima infanzia ed il Comune garantisce rette agevolate per 28 bambini.

L'Asilo Nido prevede modalità organizzative diversificate, vale a dire:

- Tempo Pieno: intera giornata di frequenza, comprensivo del pranzo e della merenda;
- Tempo Ridotto: frequenza solo mattinata, con possibilità del servizio mensa alle ore 13.00.



Modalità di accesso.

Le iscrizioni per i posti comunali sono aperte dal 5 gennaio al 30 marzo di ogni anno per la frequenza all'anno scolastico successivo. Le domande devono pervenire entro detta scadenza all'Ufficio Servizi Sociali - Piazza Piccola. I moduli di iscrizione sono reperibili presso l'ufficio stesso o sul sito del Comune. L'ufficio servizi alla persona, entro maggio, provvederà a predisporre una graduatoria secondo quanto previsto dal regolamento comunale in vigore e a comunicare ai genitori sia le tariffe (parametrate su fasce ISEE) sia la data d'inserimento del bambino al servizio.

Qualora la domanda per il posto comunale sia in lista d'attesa o per altri motivi non sia possibile inserirsi nella graduatoria comunale, è comunque possibile richiedere l'iscrizione al servizio di asilo nido presso la sede dell'asilo stesso in Via San Pietro n.7 o avere informazioni contattando il numero di telefono del servizio 0382 822193.

1.6. Centro Ricreativo Diurno Estivo (CRED).

Il Centro Ricreativo Diurno estivo, o CRED, è un servizio offerto durante il periodo estivo, a sostituzione delle prestazioni scolastiche, e rivolto a tutte quelle famiglie con figli minori di età compresa fra i 3 e i 13 anni.

Le attività proposte prevedono un programma ampio di attività e di laboratori per offrire a



bambini e ragazzi un progetto educativo che integra il gioco con l'esperienza formativa. Ai bambini che frequentano il CRED vengono, quindi, offerte attività laboratoriali strutturate, uscite sul territorio, attività di gioco e sport e piscina. Il servizio, inoltre, vuole sostenere le famiglie nella conciliazione del tempo di cura e accudimento dei figli minori con il tempo dedicato all'attività lavorativa in un contesto di tranquillità e serenità.

Modalità di accesso.

Le iscrizioni al CRED possono essere presentate dai genitori direttamente agli uffici dell'Area Sociale indicativamente nel mese di maggio. Ulteriori specifiche rispetto al periodo di apertura delle iscrizioni saranno pubblicizzate attraverso la scuola ed il sito istituzionale.

Le tariffe del CRED vengono determinate ogni anno e saranno note al momento delle iscrizioni.

1.7. Servizio di tutela minori.

Come stabilito da normativa internazionale, nazionale e regionale, il minore ha pieno diritto a rimanere all'interno del proprio nucleo familiare. Ogni famiglia, tuttavia, può trovarsi in periodi di difficoltà sotto più punti di vista diversi, poiché spesso ci sono eventi che rompono il precario equilibrio in cui ci si trova (la nascita di un figlio inatteso, una separazione o divorzio, il passaggio dall'infanzia all'adolescenza, ecc.).

Tuttavia per lo Stato la priorità è verso il minore, nella sua tutela e integrità come



persona in un delicato compito di crescita. Il Comune, quindi, si impegna sotto questo aspetto a mettere in prima linea il suo operato e i suoi professionisti al fine di creare la situazione migliore per il minore stesso.

L'Assistente Sociale tramite i propri strumenti professionali (ad esempio colloqui e visite domiciliari) e la rete comunitaria disponibile (associazioni, Servizi attivabili tramite il Piano di Zona, volontari, Servizi Sociali Specialistici) cerca di sostenere il minore e la propria famiglia, non mancando tuttavia, laddove necessario, di coinvolgere e relazionarsi con l'Autorità Giudiziaria necessaria a proteggere e rappresentare i minori nei limiti e nelle forme stabilite dalla legge.

Modalità di accesso.

L'accesso al servizio solitamente avviene tramite convocazione dell'assistente sociale a seguito di segnalazioni ricevute dal servizio.

Nel caso servisse un primo colloquio conoscitivo e per ricevere informazioni dall'assistente sociale è necessario prendere appuntamento nei giorni e negli orari di apertura del servizio accoglienza, tramite il segretariato sociale, chiamando il numero di telefono 0382.825297 oppure utilizzando l'indirizzo e-mail: assistentesociale@comune.garlasco.pv.it.

1.8. Servizio per le adozione e gli affidi familiari.

L'*affido familiare* è un intervento che tende ad assicurare ad un minore, la cui famiglia d'origine si trova momentaneamente nell'impossibilità di far fronte ai suoi bisogni, un'accoglienza temporanea presso un'altra famiglia, che risponda e rispetti le sue esigenze affettive, educative, psicologiche e sociali.

L'affidamento familiare può essere:

- consensuale, quando i genitori o chi esercita la potestà genitoriale, esprimono il loro consenso scritto al collocamento del minore presso un'altra famiglia.
- giudiziale, quando non vi è il consenso dei genitori o di chi esercita la potestà genitoriale e quindi l'intervento viene decretato dall'Autorità Giudiziaria competente, anche su proposta del Servizio Tutela Minori.



L'*adozione* invece è l'intervento che permette al minore di entrare a far parte di una nuova famiglia diversa da quella di origine. Adottare significa scegliere di essere pienamente padri e madri di un figlio che non è nato in famiglia, portatore di una propria storia dolorosa, che chiede di essere pienamente riconosciuto e accompagnato nella vita come figlio da adulti che, pur non rinnegando il suo passato e le sue origini, siano capaci di crescerlo, educarlo ed accudirlo.

L'adozione può essere internazionale, quando il minore proviene da una realtà territoriale diversa da quella Italiana, o

nazionale, quando il minore si trova già all'interno dello stato Italiano o perché vi è nato o perché dichiarato in stato di adottabilità dall'autorità giudiziaria italiana.

Il Servizio Sociale del Comune di Garlasco, sia in caso di affidamento sia in caso di adozione, svolge un'azione di promozione e sostegno per tutte quelle coppie/famiglie che si vogliono avvicinare all'affido familiare o all'adozione. L'Assistente Sociale comunale si occupa sinteticamente:

- di fornire le prime indicazioni sull'affido familiare o l'adozione e orientare il singolo e la coppia verso i servizi specialistici che si occupano dell'ascolto, della formazione e della valutazione degli aspiranti affidatari o adottivi;
- di monitorare il progetto del minore in affido o adottato dopo che è stato inserito all'interno del suo nuovo contesto di vita nel più ampio progetto di tutela del minore;
- di relazionarsi con la famiglia di origine, nel caso di un affidamento, laddove questa sia sul territorio di Garlasco, per perseguire un percorso parallelo di riacquisizione delle competenze genitoriali;
- di mantenere aggiornata l'Autorità Giudiziaria che ha previsto una delle due misure succitate.

Modalità di accesso.

Per coloro che volessero avere informazioni preliminari sull'affidamento o l'adozione è necessario prendere appuntamento nei giorni e negli orari di apertura del servizio accoglienza, tramite il segretariato sociale, chiamando il numero di telefono 0382.825297 oppure utilizzando l'indirizzo e-mail: assistentesociale@comune.garlasco.pv.it.

1.9. Assistenza Domiciliare per anziani e disabili.

I servizi di SAD - Servizio di Assistenza Domiciliare per anziani e disabili - prevedono la presenza di un' assistente per affiancare tutte quelle persone che, per qualsiasi motivo, si trovano in situazione di fragilità e necessitano di un aiuto a domicilio. E' rivolto a tutte le famiglie residenti nel Comune di Garlasco e nasce dalla volontà di assistere le persone in difficoltà sole o con limitata assistenza da parte di familiari, persone in condizione di disabilità temporanea a causa di traumi o malattia, persone con disabilità permanente e in generale le persone in comprovata situazione di fragilità.

Gli interventi dei servizi di Servizio Assistenza Domiciliare si pongono l'obiettivo di mantenere il più possibile alto il livello di autonomia delle persone, predisponendo interventi che diano risposta ai bisogni assistenziali e favoriscano la socializzazione attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali.

Il personale dedicato e l'Assistente Sociale che si occupa di tali situazioni provvederanno a fare una visita domiciliare presso l'abitazione della persona da assistere per confrontarsi con la rete di sostegno e comprendere il reale bisogno di assistenza. Successivamente si programmeranno gli interventi che potranno essere di pulizia quotidiana e riordino della casa (lavatrici, pulizia pavimenti, pulizia bagno, ecc.), spesa alimentare e il disbrigo di alcune commissioni (come il reperimento di farmaci presso farmacia o recupero delle impegnative presso il medico di base).



Modalità di accesso.

La persona che si trova in situazione di difficoltà, o un suo familiare, può richiedere l'attivazione del servizio compilando un apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Servizi alla Persona.

Il servizio prevede il pagamento di una tariffa riferita alla prestazione erogata e tale tariffa è parametrata su fasce ISEE.

1.10. Servizio di consegna pasti a domicilio per anziani e disabili.

Il servizio è rivolto ad anziani e disabili che, anche temporaneamente, non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pasto e non possono contare su risorse familiari e/o informali. Il servizio di preparazione e confezionamento pasti è un servizio affidato in appalto ad una Ditta esterna specializzata nella ristorazione collettiva.

Il pasto viene consegnato in contenitori termici, dagli operatori della Ditta incaricata per la ristorazione scolastica ed è attivo tutto l'anno dal lunedì al venerdì (festivi infrasettimanali esclusi).

I pasti sono composti da un primo, un secondo con contorno, pane, frutta o dolce e acqua, lasciando al singolo fruitore la possibilità di scegliere fra diverse alternative. Il pasto può essere personalizzato in base



ad esigenze dietetiche particolari correlate a motivi di salute fornendo la documentazione medica.

Modalità di accesso.

La persona che si trova in situazione di difficoltà, o un suo familiare, può richiedere l'attivazione del servizio compilando un apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Servizi alla Persona.

Il servizio prevede il pagamento di una tariffa riferita alla prestazione erogata e tale tariffa è parametrata su fasce ISEE.

1.11. Servizio di Trasporto Agevolato.

Il Corpo Volontari del Soccorso Garlaschese, in convenzione con il Comune di Garlasco, mette a disposizione delle persone residenti sul territorio, un Servizio di Trasporto con tariffe agevolate. Il servizio è attivo per trasporti verso gli ospedali, le strutture sanitarie e socio-sanitarie

È un servizio che si rivolge a tutti coloro che non hanno la possibilità di utilizzare mezzi propri o mezzi pubblici quali ad esempio anziani, persone in carrozzina o con problemi di deambulazione anche temporanei o che hanno difficoltà a raggiungere i luoghi di cura perché vivono sole e non possono contare sul sostegno dei famigliari.

Il servizio è accessibile per tutti i cittadini residenti sul territorio di Garlasco che ne fanno richiesta per motivata necessità.



Modalità di accesso.

Il Servizio di Trasporto agevolato è prenotabile presso la sede del Corpo Volontari del Soccorso Garlaschese ed al numero di telefono 0382 822737.

1.12. Erogazione di contributi economici.

Il Comune di Garlasco ha messo a disposizione dei suoi cittadini residenti una forma di sostegno per le persone che si trovano in momentanea privazione e/o difficoltà economica. I contributi economici che posso sostenere le persone residenti sul territorio sono:

- UNA TANTUM fino ad un massimo di 600 Euro, da destinare ai nuclei o alle persone che per emergenza abitativa e disagio economico si vedono costrette a cambiare abitazione. Questo contributo nasce come un sostegno rispetto alle prime spese di una nuova locazione che ci si



trova a dover affrontare la persona all'atto di un trasloco (ad esempio, copertura di una parte di caparra);

- contributi finalizzati alla copertura di utenze domestiche (bollette luce/gas/acqua), al fine di destinare le risorse della persona a sostegno di altre spese;
- acquisto farmaci non mutuabili e non sostituibili con altri mutuabili, previa presentazione del certificato medico che attesti tale situazione;
- integrazione della retta di ricovero in struttura protetta per anziani e/o disabili, fornendo documentazione indicante la struttura ospitante, la retta giornaliera, la data di avvio dell'ospitalità e il certificato di invalidità;
- altri eventuali contributi economici per spese urgenti ed indifferibili opportunamente valutate dal servizio sociale comunale.

Modalità di accesso.

Per accedere ad ognuna di queste tipologie di contributi, è necessario rivolgersi al servizio di segretariato sociale, oppure all'assistente sociale che ha in carico la situazione.

Per meglio valutare la situazione di necessità, è utile che la persona si presenti al colloquio con l'ISEE in corso di validità, la documentazione relativa alla spesa da sostenere ed ogni altro documento ritenuto utile per far meglio comprendere la propria situazione.

1.13. Progetto di Unità Abitative Temporanee per particolari situazioni.

Il complesso immobiliare di proprietà comunale denominato "Serafini" è situato nel centro storico della città in Piazza San Rocco n. 3. ed è destinato a progetti di unità abitative temporanee per favorire l'inclusione sociale di soggetti fragili, ai sensi della DGR Regione Lombardia n. 4531 del 10.12.2015.

In particolare questi alloggi di ospitalità temporanea (per un tempo massimo di 12 mesi, prorogabili di ulteriori e ultimi 6 mesi) sono destinati a:

- coniugi separati o divorziati, in condizioni di disagio sociale ed economico, in particolare con figli minori o con figli maggiorenni portatori di handicap grave ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 104/1992, residenti in Lombardia da almeno cinque anni e destinatari di provvedimenti, anche provvisori e urgenti, emessi dall'Autorità giudiziaria che ne disciplinano gli impegni economici e/o patrimoniali;

- persone con disabilità certificata ai sensi della legge 104/1992 art. 3 comma 1 e comma 3, non di tipo

motorio, con particolare riguardo a progetti di vita indipendente, dotate di sufficiente capacità organizzativa da riuscire ad affrontare le incombenze quotidiane del vivere in autogestione e che sono in attesa o in procinto di accedere a soluzioni abitative autonome stabili;

- famiglie mono genitoriali con figli minori;

- pronto intervento in caso situazioni di grave urgenza legate al nucleo mamma- bambino o donne maltrattate.



I nuclei familiari ammessi al progetto di ospitalità temporanea presso le 5 unità abitative nella struttura "Serafini" devono essere in possesso, alla presentazione della domanda, dei seguenti requisiti:

- a) cittadinanza italiana o, in alternativa, cittadinanza in uno Stato aderente all'Unione Europea o di altro Stato non aderente all'Unione Europea, sempre che in tale ultimo caso il cittadino straniero sia titolare di carta di soggiorno o regolarmente soggiornante;
- b) residenza anagrafica nel Comune di Garlasco o in altro Comune che abbia stipulato apposita convenzione per l'utilizzo del servizio e presso il quale verrà mantenuta la residenza anagrafica;
- c) non avere la titolarità di diritti di proprietà, usufrutto, uso, abitazione su alloggio situato in ogni parte del territorio nazionale e non (si dovrà consegnare la visura catastale per intestati e i cittadini stranieri dovranno presentare documentazione dell'Ambasciata che dichiari la non proprietà di alcun immobile), fatto salvo il caso dei coniugi separati con riguardo alla casa coniugale della quale non abbia la fruizione e fatto salvo il caso di persone con disabilità avviati a progetti di vita indipendente;
- d) essere in possesso di un'attestazione ISEE non superiore ad € 20.000, secondo le modalità previste dal DPCM 5 dicembre 2013, n. 159 e s.m.i.
- e) non occupare, alla data dell'assegnazione, un alloggio di edilizia residenziale pubblica senza le autorizzazioni previste dalle disposizioni in vigore;
- f) eventuali casi particolari ed urgenti valutati dai Servizi Sociali invianti.

Non sono ammissibili all'interno di un progetto di ospitalità temporanea utenti con dipendenza da alcool o da sostanze, utenti con grave patologia psichiatrica.

Modalità di accesso.

Si accede all'ospitalità su valutazione del Servizio Sociale a seguito di conoscenza diretta della situazione problematica o di invio da parte di altri servizi specialistici territoriali (Piano di Zona, consultori, C.A.V, Caritas territoriale, ecc.) al servizio sociale competente.

L'ospitalità viene garantita fino al raggiungimento della capienza massima prevista dalla struttura. Per avere maggiori informazioni si invitano i cittadini e gli altri Enti a prendere contatto con l'assistente sociale telefonicamente o prendendo appuntamento direttamente presso l'Ufficio Servizi Sociali.

2. COLLABORAZIONE CON L'AMBITO DISTRETTUALE DELLA LOMELLINA.

Il Comune di Garlasco, come da disposizione della Legge Regionale 3/2008 e s.m.i. che istituisce il Piano di Zona quale "strumento di programmazione in ambito locale della rete d'offerta sociale", partecipa attivamente alla rete di servizi creatasi con l'Ambito Territoriale della Lomellina che ha individuato come Comune Capofila Vigevano.



AMBITO DISTRETTUALE DELLA LOMELLINA



Grazie alla collaborazione tra Comuni ed i Fondi stanziati dallo Stato e dalla Regione Lombardia, è possibile offrire servizi integrativi a quelli previsti da ogni singolo comune in maniera uniforme su tutto il territorio lomellino.

2.1. Voucher Socio-Assistenziale

Il voucher socio-assistenziale è dedicato alle persone anziane e/o disabili, con prestazione fornite da caregiver (prestatori di cure) professionali sociali, per favorire la permanenza in ambiente familiare ed evitare il ricovero in un istituto della persona invalida.

Attraverso questi voucher la persona potrà acquistare prestazioni di sostegno alla persona o di tipo complementare quali:



- aiuto per la cura della persona: igiene personale, compagnia, mobilitazione, ecc.;
- aiuto per favorire la socializzazione attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- preparazione pasti, lavanderia e stileria.
- pulizia straordinaria dell'ambiente domestico da effettuarsi anche con l'uso di macchinari in caso

di grave compromissione delle condizioni igieniche – sanitarie;

- servizio di trasporto presso strutture sanitarie e riabilitative per visite, esami e terapie, socio-educative, socio – assistenziali.

Modalità di accesso.

La persona interessata all'utilizzo di questa prestazione dovrà presentare domanda presso il Comune di Garlasco solo se possiede i seguenti requisiti:

- reddito ISEE (socio – sanitario/ristretto od ordinario/familiare se più favorevole) non superiore ad Euro 15.000,00 ai sensi del DPCM 5.12.2013 n. 159 e del DM 7/11/2014;
- invalidità civile almeno 80%;
- in assenza di verbale attestante l'invalidità: copia della domanda di invalidità inoltrata integrata da idonea documentazione medica attestante la gravità del caso e l'urgenza. In questo caso l'intervento potrà avere la durata massima di sei mesi.

Agli utenti richiedenti il voucher sociale sarà richiesta una partecipazione oraria sulla base dell'indicatore ISEE (socio – sanitario/ristretto od ordinario/familiare se più favorevole).

Il Comune di residenza, raccolta la domanda con annessa la documentazione, provvede a inviare tutto al Comune di Vigevano che stilerà la graduatoria e attiverà il Servizio, fornendo al cittadino dei Voucher spendibili presso Cooperative Sociali convenzionate.

2.2. Voucher Trasporto.

Oltre a quanto già indicato per il voucher socio- assistenziale, l'Ambito Distrettuale della Lomellina può attivare dei voucher spendibili per prestazioni di trasporto:

1. presso strutture sanitarie al fine di effettuare chemioterapie, radioterapie, trasfusioni, o visite e terapie diverse;
2. presso strutture socio-educative e socio-assistenziali.

Modalità di accesso.

La persona interessata all'utilizzo di questa prestazione dovrà presentare domanda presso il Comune di Garlasco.

Per il voucher trasporto presso strutture sanitarie il richiedente dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- reddito ISEE non superiore a Euro 15.000,00 ai sensi del DPCM 5.12.2013 n. 159 e del DM 7/11/2014;
- invalidità civile almeno 80%;
- certificazione del medico prescrittore;
- in assenza di verbale attestante l'invalidità: copia della domanda di invalidità inoltrata integrata da idonea documentazione medica attestante la gravità del caso e l'urgenza. In questo caso l'intervento potrà avere la durata massima di sei mesi.

Per i voucher trasporto presso strutture socio sanitarie il richiedente dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- ISEE non superiore ad Euro 15.000,00 ai sensi del DPCM 5.12.2013 n. 159 del DM 7/11/2014;



invalidità civile almeno 80%.

Per entrambe queste prestazioni è prevista la compartecipazione della spesa da parte di chi usufruisce del servizio in relazione alla propria condizione ISEE.

L'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Garlasco, acquisita la domanda e la documentazione necessaria, provvederà ad inviarla al Comune di Vigevano, che provvederà ad attivare il Servizio secondo le modalità previste.

2.3. Voucher Educativi.

I voucher domiciliari educativi si rivolgono sia alle persone disabili, sia a famiglie con minori. Nel primo caso la necessità del disabile verrà valutata secondo indicatori di fragilità stabiliti a livello nazionale e/o regionale con apposite scale di valutazione.



In caso di famiglie con figli minori vengono individuati quali indicatori di fragilità la presenza di un decreto del Tribunale per i Minorenni o una motivata richiesta del Servizio Sociale competente. L'assistente sociale di riferimento è sempre quello inviante e titolare del caso, che ha il compito di stendere il progetto educativo, curare l'avvio del servizio, l'esecuzione, la verifica degli obiettivi, l'eventuale prosecuzione o conclusione dello stesso sempre raccordandosi con l'Ufficio di Piano.

Modalità di accesso.

I Voucher educativi per minori devono sempre essere attivati dalle figure sociali di riferimento: Assistente Sociale dell'Ambito Territoriale della Lomellina o Assistente Sociale del Comune di Garlasco in raccordo con il professionista dell'Ambito stesso.

Il voucher educativo per disabili è rivolto a cittadini residenti nell'Ambito Distrettuale della Lomellina, di età compresa tra 6 e 50 anni, in possesso dei seguenti requisiti:

- reddito ISEE (socio – sanitario/ristretto od ordinario/familiare se più favorevole) non superiore ad Euro 15.000,00 ai sensi del DPCM 5.12.2013 n. 159 e del DM 7/11/2014;
- per gli adulti invalidità civile almeno 80%;
- per gli adulti in assenza di verbale attestante l'invalidità: copia della domanda di invalidità inoltrata integrata da idonea documentazione medica attestante la gravità del caso e l'urgenza. In questo caso l'intervento potrà avere la durata massima di sei mesi.
- per i minori accompagnamento o certificato di gravità ai sensi della Legge 104/92, art. 3 comma 3.

Il voucher domiciliare educativo per minori può essere assegnato a minori oggetto di decreto del Tribunale per i Minorenni in cui sia fatta esplicita menzione di supporto educativo, o su richiesta del Servizio Sociale competente con cui viene segnalato grave disagio o pregiudizio. Il Comune di Garlasco, raccolta la domanda con annessa la documentazione, provvede a inviare tutto al Comune di Vigevano che stilerà la graduatoria e attiverà il Servizio.

2.4. Servizio d’Inserimento Lavorativo (SIL).

Il Servizio Inserimento Lavorativo (SIL) si colloca all’interno del Settore Politiche Sociali, ed è autorizzato dalla Regione Lombardia (N° 2641 del 2007 e N.° 52 del 2011) ai servizi al lavoro. Il SIL svolge un ruolo di mediatore a favore di cittadini disabili ed in condizione di svantaggio, si occupa di interventi in materia di servizi alla persona, ed in particolare, all’orientamento e al collocamento al lavoro (legge 13/2003 “Promozione all’accesso al lavoro delle persone disabili e svantaggiate”). Scopo degli interventi effettuati nell’ambito del presente servizio, è ricercare e favorire inserimenti lavorativi a carattere continuativo.

I compiti del Servizio sono: la gestione dei percorsi di orientamento, dei bilanci competenze, la ricerca di aziende ed enti ospitanti, definizione percorsi, monitoraggio e coordinamento

esperienze lavorative. Le attività elencate sono realizzate anche per la gestione dei progetti.

Il SIL, inoltre, si forma ed informa circa le risorse presenti sul territorio messe in campo dai diversi attori che si occupano di fronteggiare la crisi del lavoro e che possono sia facilitare la partecipazione a momenti formativi, sia di promozione e sviluppo del lavoro.



Modalità di accesso.

Le persone disabili o in grave disagio economico/sociale possono prendere un appuntamento con l’Assistente Sociale del Comune di Garlasco per la compilazione di una scheda d’invio al SIL. Il SIL ricevuta la segnalazione, effettua un primo colloquio di conoscenza. Nel caso di esito positivo, viene effettuato un secondo colloquio. Nel secondo colloquio di approfondimento viene redatto un diario personale ed una scheda. Il SIL, incontra periodicamente gli assistenti sociali per lo scambio e confronto sui percorsi di inserimento in essere. In seguito alla valutazione e dopo il percorso di orientamento, gli educatori del SIL stileranno un progetto individualizzato.

2.5. Incontri protetti in Spazio Neutro.



Lo Spazio Neutro, situato a Vigevano, è un luogo accogliente e protetto dove i bambini, figli di genitori separati, in condizioni di conflitto, possono recuperare la relazione interrotta con uno dei genitori o altre figure di riferimento per il bambino.

È un modo di incontrarsi diverso, in presenza di un operatore specializzato che ha la funzione di facilitare e accompagnare la relazione.

È un’esperienza temporanea e favorisce il ristabilirsi delle condizioni per un accordo, tra gli adulti, che ponga al centro dell’attenzione il bambino.

Il destinatario principale dell'intervento è il bambino ed il diritto del bambino stesso separato da uno o entrambi i genitori a "mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori salvo quando ciò è contrario al maggior interesse del bambino" (ONU - Convenzione dei diritti dell'infanzia art.9, 1989, New York)

Fra gli obiettivi principali del servizio c'è quello di accompagnare i genitori verso il figlio, le sue emozioni e aiutarli nell'ascolto dei bisogni del proprio bambino e ricostruire il senso di responsabilità genitoriale nella prospettiva di una gestione "autonoma" degli incontri.

Modalità di accesso.

Per accedere agli incontri in Spazio Neutro è necessario l'invio da parte del servizio sociale competente per la tutela minorile.

3. COLLABORAZIONE CON IL TERZO SETTORE.

Nel più ampio settore dell'associazionismo, meglio descritto all'interno della carta dei servizi "Istruzione, Sport ed Alloggi ERP", l'Ufficio Servizi Sociali del comune di Garlasco sostiene l'opera di molti Enti facenti parte del Terzo Settore con cui collabora in alcune situazioni specifiche.

Questa collaborazione si colloca all'interno di quanto previsto dall'art. 118, quarto comma, della Costituzione che introduce il principio di sussidiarietà "orizzontale" come ordinatore delle relazioni tra corpi dello Stato e corpi sociali.

L'obiettivo è quello di un lavoro comune tra enti pubblici e enti di terzo settore per condividere la lettura dei bisogni, definire gli obiettivi, elaborare la programmazione degli interventi, individuare le risorse necessarie, per giungere quindi alla progettazione e infine alla realizzazione dei concreti interventi da attivare.



Modalità di conoscenza delle collaborazioni attive.

Chiunque volesse ricevere informazioni in merito alle collaborazioni attive fra il Comune di Garlasco e gli Enti del Terzo Settore può presentarsi, senza appuntamento, negli orari e nei giorni di apertura dell'Area Sociale. È possibile, inoltre, ricevere informazioni telefoniche contattando il numero 0382.825294 oppure scrivendo all'indirizzo e-mail sociale@comune.garlasco.pv.it.

TERZA PARTE

1. QUALITA' DEL SERVIZIO.

1.1. Standard di qualità del servizio.

Vengono garantiti i seguenti standard di qualità:

- procedure chiare e trasparenti;
- garanzia di assistenza di idoneo personale per la compilazione della modulistica e per risolvere eventuali difficoltà;
- supporto nella compilazione della domanda di iscrizione e nell'iter burocratico per l'accesso al servizio;
- colloqui individuali in caso di necessità;
- formazione ed aggiornamento del personale in servizio.



1.2. Strumenti di valutazione della qualità.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione degli utenti.

Con l'obiettivo di valutare la qualità offerta e percepita si attueranno le seguenti iniziative:

- incontri periodici di valutazione e di verifica con il personale in servizio;
- incontri periodici con gli stakeholders (ad esempio commissione Mensa ed Associazioni Sportive).

1.3. Suggerimenti- reclami.

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi in due forme differenti:

- tramite il sito istituzione del Comune di Garlasco (www.comune.garlasco.pv.it) ed accedendo alla sezione segnalazione e compilando l'apposito form;
- in forma scritta (su apposito modulo *allegato alla presente* e disponibile presso i Servizi Sociali del Comune) da indirizzare al Comune di Garlasco - Ufficio Servizi Sociali.

L'amministrazione Comunale, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo scritto, attivandosi per rimuovere eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

1.4. Conclusioni.

Al fine di dare concreta attuazione e realizzazione alla presenta Carta si invitano i cittadini a:

- collaborare con il personale operante per rendere efficiente ed efficace il servizio;
- partecipare alle iniziative di informazione e di educazione promosse sul territorio;
- rispettare le modalità stabilite sia per le iscrizioni sia per la presentazione di richieste finalizzate al soddisfacimento di particolari esigenze;
- segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.

Allegato 1: Reclami, segnalazioni di disservizi e di malfunzionamenti.

**Al Comune di Garlasco
Ufficio Servizi Sociali
P.zza Piccola
27026 Garlasco (PV)**

OGGETTO: Reclamo/segnalazione di disservizio e malfunzionamento.

Il/La Sig./Sig.ra _____

residente a _____ (_____) in via _____ n _____

Con riferimento a _____ di Garlasco, segnala quanto segue:

(Di seguito, scrivere il contenuto del reclamo o il disservizio o malfunzionamento che si vuole segnalare)

Data _____

Firma

Procedendo con la compilazione e con l'invio di questo modulo Lei acconsente al trattamento dei dati personali forniti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 e della normativa nazionale applicabile in materia di trattamento dei dati personali, per le finalità e nei limiti indicati dalla informativa privacy che la invitiamo a leggere con attenzione.

Informativa per il trattamento dei dati personali.

Titolare del trattamento

Comune di Garlasco - Piazza Repubblica 11, 27026 - Garlasco, PV

Indirizzo e-mail del Titolare: protocollo@comune.garlasco.pv.it

Resta facoltà del Titolare di nominare appositi responsabili del trattamento dei dati, i cui dati identificativi e di contatto possono essere richiesti in ogni momento inviando una mail al Titolare.

Modalità e dettagli sul Trattamento

La informiamo che, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento i dati personali da Lei forniti, sotto la Sua diretta responsabilità, con l'invio facoltativo e volontario del presente modulo saranno oggetto di trattamento da parte del Titolare al solo fine di fornirLe il servizio da Lei richiesto. Resta inteso che la veridicità dei dati da Lei forniti è sotto la sua completa responsabilità.

La informiamo altresì che il mancato consenso al trattamento dei dati da lei forniti preclude la possibilità di accesso al servizio da Lei richiesto.

Il trattamento dei dati personali da Lei forniti sarà effettuato da nostro personale appositamente formato ed autorizzato con l'ausilio di strumenti manuali e informatici e comunque con modalità atte a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

I dati personali oggetto di trattamento potranno essere comunicati a terzi nel caso in cui ci sia necessario in relazione a richieste da parte di autorità giudiziarie o necessario per espletare obblighi fiscali o amministrativi.

I dati non saranno comunque diffusi ma comunicati a soggetti terzi che ne avranno autorità, facoltà e che daranno le garanzie richieste dal suddetto Regolamento.

I dati personali oggetto di trattamento potranno essere altresì comunicati a terzi autorizzati laddove necessario per espletare i servizi richiesti.

L'esercizio dei diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento e dalla normativa nazionale applicabile, incluso il diritto di revocare il consenso al trattamento dei dati, possono essere esercitati scrivendo all'indirizzo del Titolare del trattamento come sopra indicato.

Data _____

Firma
