

Perché la Carta dei Servizi Sociali

Nella **Carta dei servizi Sociali** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti (legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Il D.P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali", al punto 6 della parte terza, delinea le caratteristiche della **carta dei servizi sociali** , intesa come "carta per la cittadinanza sociale".

In sintesi, la **Carta dei Servizi** deve permettere la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate: orari, tariffe, professionalità del personale addetto, tempi di attivazione, tutela della privacy e standard di qualità.

Ogni utente, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi.

La realizzazione di una **carta dei servizi sociali** costituisce uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che " *non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi* " ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi , considerato che i Servizi Sociali sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato ,dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

Per questo motivo la *Carta dei servizi*" non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Montegalda accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. In particolare, la Carta dei Servizi fa riferimento a:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 s.m.i "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo ed diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Misure per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore previdenziale ed assistenziale"
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Nel rispetto di questi principi e valori il Comune ritiene sostanziale la centralità dei cittadini e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere.

Particolare attenzione ed interventi prioritari devono essere posti in essere a favore dei cittadini più deboli, a coloro cioè che vivono situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA': il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi.

INTEGRITA' ED ONESTA' quali valori ispiratori di ogni attività.

EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

PARTECIPAZIONE: l'Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Comune di Montegalda considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il corretto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità.

Il cittadino:

- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, secondo le modalità stabilite dal "Regolamento Comunale sul diritto di informazione e di accesso agli atti edocumenti amministrativi";

- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;

- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;

- Ha la possibilità di prestare la propria opera volontaria per collaborare con il Comune nella erogazione dei Servizi.

TEMPESTIVITA': il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti dal "Regolamento Comunale del procedimento amministrativo" emanato in attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

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

Come usare la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportate tutte le prestazioni che il Comune è in grado di offrire ai Cittadini.

Per ogni servizio pubblico è presente una scheda che descrive, in maniera sintetica:

- A chi si rivolge;
- Come e quando vi si accede;
- I documenti necessari;
- Costo per il cittadino;

- o Responsabile del Servizio;
- o Le garanzie di qualità che il Comune si impegna a ricercare e mantenere.

I Cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente agli Uffici Comunali, durante il normale orario di apertura Uffici:

Comune di Montegalda Settore Servizi Sociali: tel 0444-736411 mercoledì e venerdì 9-11
e-mail: assistentesociale@comune.montegalda.vi.it
posta cert.: comune.montegalda.vi@pecveneto.it

I SERVIZI

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Lo scopo del servizio è quello di offrire consulenza psico – sociale in situazioni di bisogno, costruendo un percorso di aiuto per il superamento delle difficoltà.

In particolare, le prestazioni previste sono:

- Segretariato sociale, finalizzato all'informazione e orientamento del cittadino nell'accesso ai servizi sociali
- valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto individualizzato attivando, ove necessario, la collaborazione con altri enti e servizi per il superamento del disagio;
- Programmazione e monitoraggio di interventi in risposta ai bisogni socio -
- assistenziali
- Attività di supporto e valutazione professionale per le richieste di accoglimento, definitivo o temporaneo, in Centro Servizi Residenziali per auto e non autosufficienti
- Attività di supporto e valutazione professionale per le richieste di "Impegnativa di Cura Domiciliare", per persone non autosufficienti, istituita con DGRV 1338 del 30.07.2013.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini

Quando si accede

Solo per appuntamento, da concordare con l'assistente sociale di riferimento, lasciando nominativo e recapito telefonico presso la Segreteria di Settore

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al servizio è determinato di volta in volta dall'Assistente Sociale.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- rispetto dei tempi;
- riservatezza delle informazioni: il personale è tenuto a garantire il segreto professionale.

SERVIZI ED INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA

CONTRIBUTI ECONOMICI

Sostegno economico offerto dal Comune al singolo, alle famiglie e anziani fragili che dispongono di entrate insufficienti al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

Gli interventi di sostegno economico sono finalizzati a sostenere le situazioni di cittadini residenti nel Comune di Montegalda, i quali si trovino in particolare situazioni di grave disagio economico, sociale ed a rischio di emarginazione”.

Sono previste due tipologie di interventi di sostegno economico:

a) contributo ordinario: misura prevista di regola per un periodo massimo di mesi sei e finalizzata all’inclusione sociale e al contrasto della povertà con progetti personalizzati a favore del cittadino esposto al rischio di marginalità sociale e impossibilitato a provvedere al mantenimento proprio e/o dei familiari. Il contributo può essere prorogato per ulteriori mesi sei nei casi di effettiva adesione al progetto concordato;

b) contributo straordinario: misura di sostegno economico finalizzata a integrare il reddito familiare quando ricorrono situazioni straordinarie od eccezionali che compromettono gravemente e temporaneamente l’equilibrio socioeconomico del nucleo familiare. L’entità del contributo è proposta dal servizio sociale sulla base della situazione contingente straordinaria nella misura strettamente necessaria al superamento della condizione di bisogno”.

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

A chi si rivolge

Ai cittadini residenti nel Comune di Montegalda, che si trovano in situazione di grave disagio economico e sociale, tale da determinare una condizione di effettiva “fragilità sociale”, accertata dal servizio sociale professionale, e disponibili ad aderire ad un progetto personalizzato, finalizzato a promuoverne l’autonomia.

Come si accede

La domanda di contributo viene formulata in sede di colloquio con l’Assistente Sociale, sulla base di un progetto personalizzato e del conseguente contratto sociale, finalizzati al recupero dell’autonomia individuale e/o familiare.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità ed ogni altra documentazione idonea alla valutazione del caso.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- trasparenza: l’esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- rispetto dei tempi.
- riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO DI MATERNITA’

È un contributo economico erogato dall’I.N.P.S. e gestito dai Comuni, a sostegno della maternità e dell’adozione.

È un contributo previsto dall’articolo 66 della Legge 448/1998 e ss.mm.) per nascite, adozioni dimioriori, affidamenti preadottivi di minori e le adozioni senza affidamento.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le madri residenti nel Comune, cittadine italiane o comunitarie o extracomunitarie in possesso della carta/permesso di soggiorno di lungo periodo per le nascite, adozioni, affidamento preadottivo e per le adozioni senza affidamento.

Il beneficio è concesso solo se il reddito familiare è inferiore ad un limite prestabilito, e se prive del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità.

In alcuni casi particolari, il beneficio spetta al padre o all'affidatario.

Come si accede

La madre, o il padre in determinate situazioni, possono presentare al Comune di Montegalda domandadi assegno di maternità entro sei mesi pena l'esclusione dal beneficio dalla data di nascita o del decreto di adozione del figlio/a..,

Condizioni essenziali:

- a. Non essere titolari del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità. Nel caso in cui godano di tale trattamento previdenziale possono beneficiare dell'indennità di maternità soltanto per la quota differenziale tra i due importi;
- b. che il nucleo familiare di appartenenza risulti in possesso di risorse economiche (reddito, patrimonio mobiliare ed immobiliare) non superiori ai valori dell'indicatore della situazione economica (ISE) stabiliti per legge

I documenti necessari

1. domanda da compilare su apposito modulo;
2. Certificazione I.S.E.E. in corso di validità;
3. coordinate di conto corrente bancario o postale per l'accredito del contributo.

La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali, durante il normale orario di servizio.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- assistenza alla compilazione della richiesta;
- trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- rispetto dei tempi: entro sessanta giorni dalla richiesta il Comune assume atto di accoglimento odiniego e trasmette per via telematica all'I.N.P.S. il flusso per l'erogazione;
- riservatezza delle informazioni.

CONTRIBUTO NUOVI NATI

E' un contributo economico stanziato dall'Amministrazione comunale a favore delle famiglie con neonati per un valore massimo di € 250,00 a fronte di spese sostenute per il minore presso attività commerciali presenti nel territorio comunale.

A chi si rivolge

A tutte le famiglie residenti con bambini nati/adottati nell'anno precedente a quello della domanda

Come e quando vi si accede;

Si accede presentando apposita domanda successivamente all'emanazione del bando comunale

documenti necessari;

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;

- rispetto dei tempi.
- riservatezza delle informazioni.

AFFIDO FAMILIARE PER MINORI IN DIFFICOLTÀ—delega all'ULSS Servizio tutela e protezione minori

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

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

Il Servizio è delegato all'Ulss 8 Berica e al Servizio Tutela e Protezione Minori competenti nel definire gli interventi, la loro programmazione, nel reperire e formare le famiglie affidatarie con l'aiuto del Casf (centro per l'affido e solidarietà familiare) di Vicenza.

Il Comune, sussistendone le condizioni, riconosce alla famiglia affidataria un contributo economico semestrale o annuale forfetario, pari alla pensione minima INPS, in caso di:

- a) affidamento consensuale e giudiziale a parenti;
- b) affidamento consensuale e giudiziale etero-familiare;
- c) affidamento giudiziale etero-familiare per casi di minori stranieri non accompagnati.

Il contributo riconosce il diritto del minore ad una famiglia e pertanto non è legato alla valutazione della situazione economica della famiglia affidataria.

A chi si rivolge

Ai minori ed alle famiglie seguiti dai Servizi Sociali.

Quando si accede

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

- ~~situazione transitoria di incapacità di gestione familiare (es. malattie, ricoveri, ecc.);~~
- situazione in cui si stanno definendo nuovi sistemi familiari (es. separazioni, morti, ecc.);
- situazione di inadeguatezza educativa della famiglia;
- situazione di tensione e difficoltà patologiche della famiglia.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti è determinato dall'Assistente Sociale del competente Servizio interpellato.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato del competente Distretto Socio-Sanitario;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi ed altre realtà educative presenti sul territorio;
- riservatezza delle informazioni.

CONTRIBUTO REGIONALE PER CANONE DI LOCAZIONE—(NON CONTINUATIVO)

previsto dalla Legge 431/98, quale aiuto alle persone che pagano un canone di locazione.

È un contributo che viene concesso dalla Regione del Veneto mediante emanazione di apposito bando pubblicato dai Comuni a favore di persone che pagano un canone di locazione eccessivo rispetto alla propria situazione reddituale. Il contributo non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le persone italiane, comunitarie ed extraUe residenti nel Comune, in possesso dei seguenti requisiti:

- occupazione di un alloggio in locazione, a titolo di residenza principale o esclusiva e per effetto di un contratto di locazione registrato ai sensi dell'art. 11 della L. 431/98;

- residenza del richiedente nel Comune di Montegalda ;
- non titolarità, da parte di alcun componente il nucleo familiare, del diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su alloggi o parti di essi, ovunque siano ubicati
- non aver ottenuto l'assegnazione di alloggio realizzato con contributi pubblici;
- non inclusione dell'alloggio nella categoria catastali A/1, A/8 E A/9;
- superficie netta ammessa pari a 95 mq. per famiglie fino a tre componenti ed incrementata di 5 mq. per ogni membro eccedente i tre.
- Livello di reddito familiare inferiore ad una data soglia, che viene determinata annualmente in base alla normativa
- se cittadino extracomunitario il possesso del certificato storico di residenza in Italia previsto dall'art. 11, comma 13 della legge n. 133/2008 che attesti la residenza continuativa in Italia da almeno 10 anni o nella Regione Veneto da almeno 5 anni dalla data di presentazione della domanda.

La domanda deve essere presentata ogni anno.

Come si accede

La domanda va presentata al Comune di Montegalda , entro il termine stabilito annualmente in apposito bando.

La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al servizio è determinato dal Bando all'uopo predisposto.

Costo per il cittadino Il Servizio è gratuito **Le garanzie di qualità**

Il Comune si impegna a garantire:

- assistenza alla compilazione della richiesta;
- trasparenza.
- riservatezza delle informazioni.

BONUS PER LIBRI DI TESTO

È un contributo economico regionale a copertura della spesa per l'acquisto dei libri di testo degli studenti frequentanti la scuola secondaria di primo e secondo grado

E' un contributo previsto, per ogni anno scolastico, dalla Legge Regionale 27/04/2012.

I fondi sono assegnati dallo Stato alle Regioni e da queste ridistribuiti agli enti locali sulla base delle richieste per l'acquisto dei libri di testo delle scuole secondarie di primo e secondo grado.

Si ricorda che per quanto riguarda i libri di testo delle scuole elementari, la spesa è a carico dei Comuni ai sensi dell'articolo 156 del D. Lgs. 16 aprile 1994, n. 297.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le persone, italiane e straniere, residenti nel comune di Montegalda i cui figli frequentano le scuole secondarie di primo e secondo grado, il cui nucleo familiare di riferimento deve possedere un I.S.E.E. la cui soglia minima è stabilita per legge.

La domanda deve essere presentata ogni anno.

Come si accede

La domanda va presentata esclusivamente via web, entro il termine stabilito annualmente dalla Regione Veneto.

Per informazioni entrare nella pagina internet del sito della Regione Veneto/istruzione o rivolgersi al proprio comune di residenza.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità, copia della documentazione attestante la spesa sostenuta e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Si consiglia altresì di conservare tutti gli scontrini e le ricevute come prova della spesa sostenuta.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile ufficio istruzione del Settore Servizi alla Persona .

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- Informazioni sul bando;
- trasparenza;
- rispetto dei tempi.
- riservatezza delle informazioni.

ASSEGNAZIONE DI ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

È l'assegnazione di alloggi di proprietà pubblica, che il Comune, sulla base delle disponibilità, assegna ai nuclei familiari svantaggiati, a seguito di un bando legge regionale n° 39 del 2017.

La Regione Veneto determina i criteri generali per la assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

L'assegnazione in locazione avviene a seguito della pubblicazione di apposito bando comunale e della successiva graduatoria .

A chi si rivolge

Per partecipare al bando comunale di assegnazione occorre possedere i seguenti requisiti:

- essere cittadini comunitari o in regola con la documentazione riguardante lo status di immigrato
- non titolarità di diritti di proprietà, usufrutto, uso e abitazione su alloggio/i o parti di essi adeguato al nucleo familiare richiedente, ubicato nel territorio nazionale o estero;
- possedere un reddito ISEE-ERP inferiore ad una determinata soglia, determinata da parametri regionali.

A seguito della presentazione delle domande, viene redatta una graduatoria, in base alla quale si procede alla assegnazione degli alloggi divenuti disponibili.

Come si accede

La domanda va presentata al Comune entro il termine stabilito dal bando.

La modulistica è disponibile presso il Comune o sul sito istituzionale da dove potrà essere scaricata. Il comune darà massima divulgazione della pubblicazione del bando .

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al servizio sono indicati nel Bando all'uopo pubblicato.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito (ad eccezione di un marca da bollo prevista dalle norme nazionali)

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- Informazioni sul bando;
- trasparenza: i criteri per l'attribuzione del punteggio, le modalità per la presentazione di ricorso sono specificati nel bando; la graduatoria provvisoria e definitiva sono pubblicate all'Albo Pretorion on line e la data di affissione è comunicata agli interessati per lettera;
- riservatezza delle informazioni.

INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE PERSONE FRAGILI

SERVIZIO TRASPORTO SOCIALE

Il Comune di Montegalda effettua il servizio di trasporto sociale al fine di consentire a persone in situazioni di particolare necessità, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di accedere ai servizi di cui necessitano, attraverso l'accompagnamento:

1. presso strutture di tipo semiresidenziali e socio- assistenziale
2. presso strutture socio sanitarie e riabilitative.

Come si accede

Le domande di accesso al servizio, nel limite dei posti disponibili possono essere presentate tutt'anno presso il Comune di Montegalda, telefonando dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11.00.

Costo per il cittadino

Nel Comune di Montegalda il Servizio è a compartecipazione in base ai km di distanza, salvo esenzioni per servizi attivati nell'ambito degli interventi socioassistenziali da parte dell'assistente sociale

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi
- riservatezza delle informazioni

CONTRIBUTO PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE

E' previsto un contributo regionale a favore di persone disabili che intendono abbattere le barriere architettoniche nella propria abitazione.

La legge 9 gennaio 1989, n. 13 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati" e Legge Regionale 12 luglio 2007, n. 16 prevedono (nell'ambito delle disponibilità finanziarie) un contributo economico per l'abbattimento delle barriere architettoniche nella propria abitazione, quali l'installazione di un ascensore o di un montacarichi, la formazione di scivoli, l'acquisto di ausili e facilitatori della vita di relazione e l'adeguamento delle strutture interne all'abitazione.

A chi si rivolge

Hanno diritto a presentare le domande di contributo:

- i disabili con menomazioni o limitazioni funzionali permanenti di carattere motorio e i nonvedenti;
- coloro i quali abbiano a carico persone con disabilità permanente;
- i condomini ove risiedono le suddette categorie di disabili;
- i centri o istituti residenziali per i loro immobili destinati all'assistenza di persone con disabilità

Come si accede

Le domande sono presentate dal disabile (o da chi ne esercita la tutela o la potestà) per l'immobile nel quale egli ha la residenza abituale e per le opere volte a rimuovere gli ostacoli alla sua mobilità o per l'acquisto degli ausili.

I documenti necessari

L'istanza, redatta su apposito modello, è diretta al Sindaco, e deve essere corredata da un certificato medico in carta libera attestante l'handicap, da una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà dalla quale risultino l'ubicazione della propria abitazione, nonché le difficoltà di accesso e un preventivo di spesa. I termini per la presentazione della domanda è fissato al 1° marzo di ogni anno per la norma nazionale, dalla pubblicazione sul Bollettino Regionale per la L.R. 16/2007.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito (ad eccezione di un marca da bollo prevista dalle norme nazionali).

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- rispetto dei tempi: entro i termini stabiliti e comunicati dalla Regione all'ente, questo determina il fabbisogno complessivo. Successivamente, entro trenta giorni dall'assegnazione dei fondi, la determinazione del riparto ai richiedenti; quindi erogazione dei contributi entro quindici giorni dalla presentazione delle fatture quietanzate;
- riservatezza delle informazioni.

INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI ANZIANI

Servizio di assistenza domiciliare e pasti a domicilio

Il servizio di assistenza domiciliare e pasti a domicilio è un servizio costituito da un insieme di interventi che si svolgono in via prioritaria a domicilio dell'utente.

A chi si rivolge

I destinatari dei servizi sono in particolare persone (o nuclei familiari) anziane, soggetti disabili o affetti da problemi di salute e più in generale , tutti coloro che sono semiautosufficienti o hanno ridotte capacità funzionali. I pasti vengono preparati dalla casa di riposo "Orazio Lampertico"

Come si accede

I servizi sono usufruibili a domicilio e riguardano : interventi di carattere socio-assistenziale (governo base della casa , pulizia, igiene personale, vestizione,) attività altre (disbrigo pratiche , piccole commissioni, accompagnamento alle visite mediche in mancanza del trasporto sociale ecc).

I documenti necessari

Gli interventi sono definiti da un progetto assistenziale predisposto dall'Assistente Sociale e accompagnato da un'attestazione ISEE.

Costo per il Cittadino

I servizio sono a compartecipazione dell'utente.

Le garanzia di qualità

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

Centro ricreativo "Nonno chiama nonno"

Il Centro Anziani è una struttura di servizio del Comune per i cittadini anziani e costituisce un luogo di incontro sociale culturale e ricreativo aperto alla realtà locale, dove ritrovarsi, esprimere le proprie capacità, avere occasioni di partecipare a varie attività.

Il Centro Anziani organizza attività:

- ricreativo- culturali, attraverso la partecipazione ad avvenimenti;
- ludico-motorie, attraverso organizzazione di corsi presso il Centro o altre sedi;
- lavorative e artigianali, utilizzando l'esperienza di artigiani anziani;
- di educazione sanitaria, alimentare, di prevenzione;

- di momenti di socializzazione significativa e intergenerazionale all'interno e all'esterno del Centro;
- di sostegno psicologico per familiari di persone con demenza o decadimento cognitivo;
- soggiorni climatici estivi per la terza età.

A chi si rivolge

Il Centro Nonno Chiama Nonno è aperto a tutti i cittadini residenti che abbiano superato i 65 anni d'età di entrambi i sessi o che siano pensionati.

Come si accede

Per frequentare il Centro e partecipare alle attività che vi si organizzano è sufficiente presentarsi presso il centro il mercoledì mattina dalle 9 alle 11.30.

Costo per il cittadino

Nel Comune di Montegalda il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire

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

IL RECLAMO

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi all'erogazione del servizio stesso.

Ogni destinatario può presentare al Comune reclami relativamente all'organizzazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi del Comune di Montegalda .

Il reclamo può essere presentato tramite consegna dello stesso agli Uffici Comunali, per posta o per posta elettronica.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta.

Tali reclami riceveranno, naturalmente, risposte personalizzate.

Attraverso questa procedura è possibile aprire un effettivo spazio di comunicazione e confronto tra decisori politici, tecnici dei Comuni e singoli cittadini. All'interno di questo quadro, la Carta dei Servizi Sociali si pone come crocevia tra responsabilità nell'erogazione dei servizi e attesa di fruizione, e si propone come strumento strategico per favorire la partecipazione e la crescita del senso di appartenenza ad una comunità di cittadini.

MODULO PER RECLAMI

Al Comune di Montegalda
p.zza G. Marconi n. 40
36047 Montegalda

Cognome e nome (1) _____
Residente a _____ **in Via/Piazza** _____ **n.** _____
Telefono _____
Ufficio o Servizio interessato all'osservazione (2)

Descrizione del reclamo

Data _____

Firma _____

(1) INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/16, il Comune di Montegalda informa che i dati personali inerenti cittadini/utenti/ditte vengono trattati nell'esercizio di pubblici poteri, sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, per gestire gli adempimenti istruttori ed amministrativi previsti nel presente procedimento e nelle leggi relative, nonché per finalità di verifica autocertificazioni, pubblicazione in albo pretorio o amministrazione trasparente e per archiviazione e conservazione entro i tempi previsti dalla legge. I trattamenti sopra descritti sono leciti ai sensi dell'Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento; e dell'Art. 6 comma 1 lett. E GDPR - Trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare. Titolare del trattamento dei suoi dati è il Comune di Montegalda; Responsabile interno del trattamento dei suoi dati è il Dirigente del Settore di riferimento o eventuale suo incaricato. Gli interessati possono esercitare in ogni momento i diritti previsti dal Regolamento UE 679/16, con la modulistica a disposizione nel sito web istituzionale. I dati di contatto del Responsabile della Protezione dei dati (DPO) nonché il modello completo di informativa sono disponibili presso l'ufficio di riferimento o pubblicati sulla sezione privacy del sito web del Comune di Montegalda

(2) Qualora non si conosca l'Ufficio o Servizio interessato, l'indicazione può essere omessa. Sarà cura degli Uffici Comunali trasmettere l'osservazione all'Ufficio competente.

IL MODELLO PUÒ ESSERE CONSEGNATO AL PERSONALE DEGLI UFFICI COMUNALI O INVIATO PER POSTA: Comune di Montegalda P.zza G. Marconi n. 40 - 36047 Montegalda O PER POSTA ELETTRONICA: info@comune.montegalda.vi.it

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Nel corso dell'anno i cittadini, dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, possono compilare un questionario finalizzato a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del servizio reso. Il questionario scaricabile dal sito internet del Comune.

L' esito del questionario servirà a migliorare la qualità dei servizi resi **Questionario di verifica del grado di soddisfazione**

1) Conosce "La Carta dei Servizi alla Persona"

- sì
- no

2) Se sì, come la valuta?

- utile e chiara
- utile ma poco chiara
- inutile e troppo complessa

3) Se sì, Le ha permesso di conoscere dei nuovi servizi?

- sì
- no

4) Nell'ultimo anno, di quali servizi ha usufruito?

- Segretariato Sociale (richiesta informazioni per servizi, agevolazioni, contributi, esenzioni...)
- Assistente Sociale
- Richiesta assistenza economica
- Assegno di maternità
- Contributo nuovi nati
- Affidamento familiare minori
- Contributo canone di locazione
- Contributo per libri di testo
- Assistenza domiciliare pasti a domicilio
- Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica
- Contributo abbattimento barriere architettoniche
- Trasporto sociale
- Centro ricreativo "Nonno chiama nonno"
- altro.....

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

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

6) Come valuta il grado di chiarezza delle informazioni ricevute

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

7) Come valuta, nel complesso, il servizio prestato?

- buono e puntuale
- sufficientemente adeguato
- inadeguato
- altro _____

8) Nel complesso, è soddisfatto dei servizi alla persona erogati dal Comune?

- sì poco
- abbastanza no

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

Servizio

10) Osservazioni, proposte, suggerimenti

.....
.....
.....
.....
.....

Dati Anagrafici

Sesso M F

Età: Titolo di studio:

- meno di 18 anni elementare
- tra i 19 e i 25 anni media inferiore
- tra i 26 e i 35 anni media superiore
- tra i 36 e i 50 anni laurea
- oltre i 50 anni post laurea

Professione:

- studente/essa lavoratore/trice dipendente
- disoccupato/a lavoratore/trice autonomo
- casalinga pensionato/a