



CARTA DEI SERVIZI
SOCIALI E SOCIO-SANITARI

Ambito Territoriale N14
Comune di Giugliano in Campania – Distretto 37 ASL NA2 NORD
Piano di Zona 2013/2015

“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 e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

Art. 13 – Legge 328/2000.

PREMESSA

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi indica quali impegni l'Ambito N14 concretamente assume con i cittadini e quali servizi offre, come si accede ai servizi sociali, quale qualità minima è garantita, quali procedure i cittadini devono osservare per presentare reclami e sentirsi tutelati nelle esigenze manifestate. In essa sono sanciti i principi a cui si uniformano i servizi e riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata e attribuisce al cittadino un potere di controllo diretto sulla pubblica amministrazione. La Carta dei Servizi non è solo un documento cartaceo, ma è parte integrante di un processo di programmazione e comunicazione dei servizi che, lungi dall'esaurirsi con il semplice atto della presente pubblicazione, deve essere intesa come strumento di ridefinizione costante della programmazione in virtù dei suggerimenti che di volta in volta vengono presentati dai diversi attori sociali e utenti.

Con questo si vuole promuovere tra i cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito N14 la *Cittadinanza Attiva* intesa come: cittadinanza informata, consapevole e partecipe. Ed è proprio attorno a queste tre parole-chiave (informazione, consapevolezza e partecipazione) che si snodano le finalità e i contenuti del presente documento.

La Carta dei Servizi Sociali mira a:

- *informare* il cittadino delle diverse opportunità presenti a sua disposizione, illustrando in maniera semplice tutti i servizi sociali e socio-sanitari attivi sul territorio di riferimento, i loro destinatari e le modalità per usufruirne;
- *rendere consapevole* il cittadino dei suoi diritti esplicitando, per ogni servizio, i parametri di qualità che gli sono garantiti: celerità delle procedure; assenza di barriere architettoniche; professionalità e competenza degli operatori;
- *stimolare la partecipazione*, coinvolgendo il cittadino concretamente nei processi di progettazione e valutazione delle prestazioni, incentivandolo ad esprimere (attraverso le apposite schede di rilevazione) suggerimenti ed eventuali reclami inerenti i servizi di cui ha usufruito. L'obiettivo è fare del cittadino non più il punto d'arrivo, il destinatario finale delle prestazioni erogate, bensì il punto da cui partire per poter disegnare assieme - in ragione oltretutto di una forte integrazione dei servizi socio-sanitari territoriali che deve caratterizzare l'Ambito N14 - un sistema di servizi sociali sempre più aderente alle esigenze dell'utente e connotato da una qualità crescente. La Carta oltre a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, definisce gli impegni di miglioramento (a breve, medio e lungo termine) che l'Ambito Territoriale Napoli 14 intende prendere con l'utenza; garantisce il rispetto degli standard enunciati e avvia un costante monitoraggio della qualità sia percepita che effettivamente erogata di tutti i servizi, specialmente di quelli che si presentano con caratteri di particolare sensibilità: Assistenza Domiciliare Integrata Anziani, Assistenza Domiciliare Integrata Disabili, Trasporto Disabili.

I risultati di tali verifiche, assieme alle schede di reclamo ed ai suggerimenti presentati dall'utenza, costituiranno per l'Ambito una risorsa preziosa per individuare i fattori che generano malfunzionamenti, disservizi e criticità, in modo da predisporre gli adeguati correttivi.

2. Principi fondamentali

Nell'erogazione delle sue prestazioni, l'Ambito Territoriale Napoli 14 s'ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza**: nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Se l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'accesso ai servizi, ciò non vuol dire che vi sia assoluta uniformità di prestazioni. Queste variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e di cui la persona è parte attiva.
- **imparzialità**: le norme e le modalità di funzionamento che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **rispetto e privacy**: ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza.
- **continuità assistenziale**: il Piano Sociale di Zona, con la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti, mira ad assicurare la presa in carico complessiva dei bisogni sociali della persona, nelle diverse fasi della vita.
- **accesso e trasparenza**: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni. Ogni cittadino, inoltre, in qualunque momento può richiedere di conoscere lo stato in cui si trovano le proprie pratiche.
- **comunicazione**: i cittadini, di fronte ad un bisogno o un disagio sociale, devono sapere dove andare e a chi rivolgersi. Il cittadino deve conoscere quali sono le "porte d'accesso ai servizi". Il Comune deve diffondere l'informazione sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori. Il Comune deve fare il massimo sforzo per sviluppare la capacità di ascolto dei bisogni del cittadino, che deve avere l'opportunità di esprimersi nelle forme che gli sono più congeniali.
- **efficacia**: le prestazioni erogate devono essere in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati.
- **efficienza**: nella fornitura dei servizi l'Ente deve essere capace di ottimizzare le risorse a sua disposizione.
- **qualità e diritto di scelta**: l'Ambito Territoriale Napoli 14 garantisce agli utenti il rispetto degli standard qualitativi enunciati e prevede ed incentiva strumenti e procedure periodiche di monitoraggio e controllo della funzionalità delle prestazioni.
- **Tutela dei diritti**: il Comune garantisce agli utenti ed ai loro familiari, attraverso colloqui, schede di gradimento, etc., il diritto di presentare agli operatori ed al responsabile del servizio osservazioni, suggerimenti e critiche. In caso di mancata risposta, l'interessato può comunque attivare la procedura di formale reclamo. Il Comune garantisce a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

3. Istruzioni per l'uso della Carta

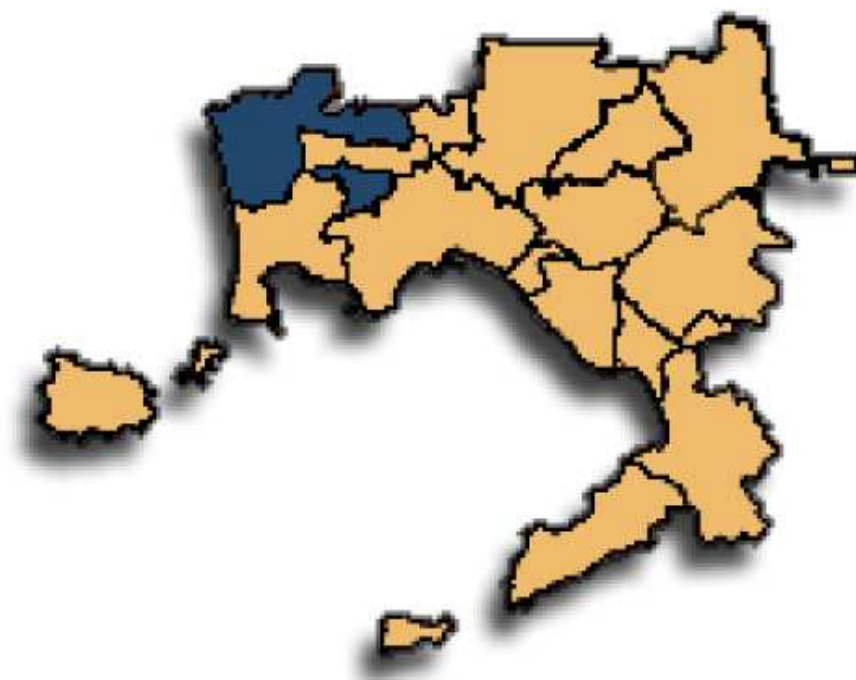
La Carta dei servizi sociali è impostata in modo discorsivo, strutturata in maniera modulare, a schede, per consentirne una più agevole lettura. I diversi colori (che consentono una facile consultazione) indicano i singoli settori di intervento: minori, anziani, disabili, immigrati, ecc. .

3.1.L'Ambito territoriale

Con l'approvazione della legge 328 del 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" si è introdotto un nuovo soggetto territoriale nella pianificazione delle politiche sociali e nell'erogazione dei servizi: l'Ambito. Esso è il luogo dove si progettano e gestiscono le politiche sociali e socio-sanitarie. L'Ambito è coincidente o è multiplo del distretto sanitario proprio al fine di realizzare uno spazio unitario di confronto, programmazione e gestione integrata dei servizi socio-sanitari.

Le singole Regioni hanno individuato, in attuazione della legge 328/00, gli Ambiti territoriali all'interno dei quali verrà svolta la gestione unitaria del sistema locale dei servizi sociali a rete. In ogni Ambito si prevede l'esercizio associato e finanziario da parte dei Comuni delle funzioni sociali previste dal welfare locale.

3.2. Come è organizzato l'Ambito



L'Ambito Territoriale N14 è stato istituito in osservanza della Delibera Regionale n.320/12 per l'attuazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari nel territorio di sua competenza e comprende il solo Comune di Giugliano in Campania. Il territorio dell'Ambito territoriale N14 si estende su una superficie di circa 94 Km² e conta circa 120.000 abitanti. Gli interventi sociali sono programmati nel Piano Sociale di Zona che costituisce lo strumento unico di programmazione in materia di politiche sociali

del Comune appartenente all'Ambito Territoriale. Il Piano Sociale di Zona è predisposto dall'Ufficio di Piano che ricopre un ruolo centrale per l'attuazione della riforma dell'assistenza sociale sul territorio dell'Ambito N14; un ruolo estremamente delicato, in quanto garantisce le funzioni di programmazione, gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona. Il Piano Sociale di Zona viene approvato dal Coordinamento Istituzionale, organo costituito da tutti i soggetti che hanno sottoscritto l'Accordo di Programma; ad esso è riservata la funzione di indirizzo programmatico ed amministrativo, nonché di controllo del Piano di Zona. Il Coordinamento Istituzionale è presieduto dal legale rappresentante del Comune di Giugliano in Campania, o suo delegato. Il Presidente ha la rappresentanza del Coordinamento nei rapporti con tutti i soggetti sottoscrittori dell'Accordo di Programma e gli Enti esterni.

Il **Coordinamento Istituzionale** come organo di governo dell'Ambito esercita la sua funzione di direzione e di decisione politica per tutte le attività istituzionali atte alla redazione del Piano Sociale di Zona ed all'erogazione e gestione dei servizi nel campo delle politiche sociali. E' costituito da tutti i soggetti che hanno sottoscritto l'Accordo di programma per la definizione e realizzazione del Piano di Zona Sociale.

4. Composizione Ufficio di Piano dell'Ambito N14

FUNZIONE
Coordinatrice
Vice – Coordinatore
Referente tecnico – amministrativo giuridico
Referente tecnico – contabile esperto di programmazione dei Fondi Europei
Esperto di programmazione sociale e dell'integrazione socio - sanitaria
Referente per la comunicazione, il monitoraggio, la valutazione ed il sistema informativo
Esperto di programmazione sociale, progettazione, predisposizione atti relativi all'implementazione della Legge 328/2000 e procedure relative ai Piano di Azione e Coesione (P.A.C.)
Referente ASL NA2 NORD- integrazione socio-sanitaria

Esperto Area Minori
Esperto Area responsabilità familiari

II PARTE

Indice progetti per aree d'intervento	
1.	WELFARE D'ACCESSO
1.1	Segretariato Sociale
1.2	Servizio Sociale Professionale
1.3	Telefono Rosa
2.	INFANZIA E ADOLESCENZA
2.1	Educative territoriali invernali ed estive
2.2	Prevenzione devianza minorile
2.3	Mediazione penale (messa alla prova)
2.4	Centro per ragazzi
2.5	Rette Istituti
2.6	Nidi d'Infanzia (Piani di Azione e Coesione)
3.	RESPONSABILITÀ FAMILIARI
3.1	Affido Familiare
3.2	Contributo a minori riconosciuti da un solo genitore
3.3	Nidi di Mamme
3.4	Borse per mamme sole
3.5	Sostegno alla genitorialità mediazione familiare
4.	DISABILI
4.1	Centro Sociale Polifunzionale per Disabili (Progetti di Vita)
4.2	Assistenza Scolastica Specialistica
4.3	ADI- Assistenza Domiciliare Integrata per disabili
4.4	Trasporto disabili
4.5	Gruppo appartamento psichiatrici
4.6	Comunità alloggio psichiatrici
4.7	Semi residenziali disabili
4.8	Residenziali disabili
4.9	P.T.R.I
4.10	S.L.A
4.11	Assegno H
4.12	Borse Lavoro
5.	ANZIANI
5.1	Centri Polifunzionali per anziani
5.2	ADI- Assistenza Domiciliare Integrata per anziani
5.3	Nonni Civici
5.4	SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare per anziani
5.5	R.S.A.
5.6	Centro diurno

6.	POVERTÀ
6.1	Grandi Invalidi
6.2	Mense sociali e banco alimentare
6.3	Contributo Economico emergenziale
6.4	Sportello di Cittadinanza
7.	PERSONE DETENUTE E PRIVE DELLA LIBERTÀ PERSONALE
7.1	Contributi economici ad integrazione del reddito
8.	IMMIGRATI
8.1	Mediazione culturale e integrazione sociale minori
9.	AZIONE DI SISTEMA
9.1	Ufficio di Piano

1. WELFARE D'ACCESSO

1.1 Segretariato Sociale

Cos'è? E' un servizio di assistenza per l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento e l'invio del cittadino alla rete dei servizi presenti sul territorio.

Destinatari: i cittadini residenti nel territorio dell'ambito territoriale N14.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al Servizio Sociale Professionale o allo Sportello di segretariato sociale che sarà attivato presso il Comune di Giugliano in Campania.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e servizi al Cittadino Resp. le Servizio : da designarsi			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081 8956535 Tel.081/8956542 Fax 081/3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Assistenti Sociali pedagogo, psicologo ed altri operatori sociali

1.2 Servizio Sociale Professionale

Cos'è? E' finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini, agisce per la prevenzione e la presa in carico, con interventi immediati in tutte le situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale. Assistenza al legale rappresentante dell'Ente nella gestione amministrativa delle tutele assegnate al comune di Giugliano con provvedimento del Giudice tutelare in relazione a minori sprovvisti di potestà genitoriale.

Destinatari: persone, famiglie, gruppi, comunità e aggregazioni sociali.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi all'Ufficio Servizio Sociale Professionale del proprio comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. L. Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956542 fax 081/8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referenti : A.S Dr. Massarelli F. A.S.Dr. Sequino G. Dr.ssa Palma M

1.3 Telefono Rosa

Cos'è? è un servizio di ascolto, sensibilizzazione ed informazione con funzioni di consulenza e orientamento per donne in difficoltà e/o vittime di violenze. Il servizio promuove l'accesso alle risorse e ai servizi delle rete sociosanitaria territoriale e mira a rafforzare e favorire la capacità di accedere ed utilizzare i servizi territoriali (sociali, socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari).

Destinatari: donne in difficoltà e vittime di violenze, maltrattamenti, vessazioni e mobbing.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello gestito dall'Associazione Spazio Aspasia.

Comune di Giugliano in Campania
Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino
Resp. le Servizio : dr. V. Magliulo

DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2 Sede dello sportello: Via A. Palumbo, 2 c/o Settore Welfare del Comune di Giugliano	Tel 081 8956527 Fax 081 3302058 Tel 800231277	Lunedì ore 10.00-12.00; 15.30-18.30 Martedì ore 9.00-12.00; 16.30-18.30 Mercoledì 9.30-12.30 Giovedì 9.30-12.30; 16.15-18.00 Venerdì 9.00-12.00; 17.00-19.00	Referente Associazione Spazio Aspasia: Dr.ssa T. Vitale

2. INFANZIA E ADOLESCENZA

2.1 Educative territoriali invernali ed estive

Cos'è? Il servizio offre spazi al fine di migliorare le condizioni di vita e di socialità dei bambini e degli adolescenti del territorio appartenenti a nuclei familiari a rischio di marginalità sociale, attraverso laboratori e spazi di aggregazione ed ascolto per i minori e le famiglie.

Destinatari: i minori di età compresa fra i 7 e 12 anni, con priorità alle situazioni di marginalità, esclusione ed a rischio di elusione scolastica.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al Servizio Sociale Professionale nei mesi di ottobre (educative invernali) e maggio (educative estive).

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V. Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel.081/8956543-536 fax: 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. dalle 15,00 alle 17,00	Referente

--	--	--	--

2.2 Prevenzione devianza minorile

Cos'è? il servizio prevede l'attivazione di azioni integrate al fine di favorirne percorsi, individuali e familiari, di superamento di disagi socio-ambientali. Il servizio si caratterizza per la flessibilità strutturale ed organizzativa, per la mobilità degli operatori e per l'assenza di attività predefinite: esso promuove lo sviluppo della comunità locale e la sua capacità di fornire risposte alle istanze dei giovani e degli adolescenti che vivono all'interno o ai margini del loro contesto di appartenenza. Il servizio intende rimuovere o diminuire quei fattori devianti presenti nell'ambiente fisico e sociale, attraverso interventi di politica sociale ed educativa, al fine di promuovere il benessere psicofisico delle fasce giovanili che trovandosi in condizioni di deprivazione sociale, risultano più esposti al rischio di comportamenti socialmente negativi. Le modalità di coinvolgimento dell'utenza sono informali e si basano sul contatto diretto degli educatori-operatori con gli adolescenti raggiunti anche nei luoghi di aggregazione oltre che nelle istituzioni scolastiche.

Destinatari: minori che versano in condizioni di marginalità sociale.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al Servizio Sociale Professionale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V. Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel.081/8956543-536 fax: 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente

2.3 Mediazione penale

Cos'è? La mediazione rappresenta un possibile strumento per la giustizia riparativa. E' un luogo di ascolto poiché introduce le persone in uno spazio protetto con lo scopo di attuare una progettazione pedagogica al fine di tentare in ogni modo la promozione di percorsi di educazione ed inserimento sociale

Destinatari: minori di età compresa tra i 14 e i 17 anni.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al Servizio Sociale Professionale

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. L. Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956535 - 6543 fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>Referente</i>

2.4 Centro per ragazzi

Cos'è? Il centro è un luogo di aggregazione che opera con la finalità di favorire la crescita e l'autonomia dei ragazzi, stimolando la loro partecipazione spontanea ad esperienze di gruppo, condivisione, scambio e autogestione delle attività e delle iniziative .

Destinatari: bambini e ragazzi di età compresa tra 15 e 18 anni.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al Servizio Sociale Professionale e/o allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. L. Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956535 - 6543 fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referenti

2.5 Rette istituti

Cos'è? Il servizio permette il ricovero in struttura di minori su disposizione o dell'AGM o quando si verificano situazioni che necessitano l'allontanamento del minore dal nucleo familiare d'origine

Destinatari: minori di età compresa tra 0 e 18 anni

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al Servizio Sociale Professionale

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. L. Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956535 - 6543 fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente A.S del Servizio Sociale Professionale

2.6 Nidi D'Infanzia

Cos'è? Il nido di infanzia è un servizio educativo e sociale per i bambini di età compresa da (tre mesi) zero a tre anni, che accoglie i piccoli per diverse ore della giornata, garantendo servizio di mensa ed il riposo pomeridiano. Il servizio risponde alle esigenze primarie di ogni bambino: educazione, cura, sviluppo armonico della propria persona, gioco e acquisizione dell'autonomia.

Destinatari: bambini di età compresa tra i 3 mesi a 3anni

Costo: compartecipazione alla spesa secondo l'ISEE dell'anno di riferimento.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale, presentando istanza su apposita modulistica, nel periodo della pubblicazione del bando

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE

Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956535 - 6543 fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>
---	---	--	------------------

3.RESPONSABILITÀ FAMILIARI

3.1 Affidato familiare

Cos'è? E' un intervento di aiuto e sostegno e consiste nell'accoglienza di un minore presso una famiglia affidataria per sopperire al disagio della famiglia di origine che temporaneamente non è in grado di occuparsi delle necessità affettive ed educative del minore.

Destinatari: possono offrire disponibilità all'affidamento, coppie coniugate e non, con o senza figli, separati o conviventi, o persone single. Ogni famiglia affidataria beneficerà di un contributo economico. Tale contributo, fissato nella misura di € 250,00 per il 1° minore affidato e di € 100,00 per ogni ulteriore minore, sarà erogato con cadenza semestrale.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi all'Ufficio di Servizio Sociale Professionale del proprio Comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. ssa L. Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081 8956536 Tel.081/8956542 Fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	referenti A.S del S.S.P

--	--	--	--

3.2 Contributo a minori riconosciuti da un solo genitore

Cos'è? E' un contributo economico in favore dei minori riconosciuti da un solo genitore che provvede direttamente alla loro cura, in condizioni economiche personali tali da non garantire la disponibilità dei mezzi necessari per il loro sostentamento.

Destinatari: genitore che da solo ha riconosciuto il minore fino al compimento di quest'ultimo del 16° anno di età. Tale assistenza presume che il reddito imponibile lordo non superi € 7.500,00 annui aumentati di € 500,00 per ogni figlio. L'importo del contributo è determinato in € 150,00 per il 1° figlio e di € 50,00 per ogni ulteriore figlio, e sarà erogato con cadenza semestrale.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: i genitori, in possesso dei requisiti prescritti (di cui agli articoli 1 e 10 del Regolamento Comunale approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 29/04), possono riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale (orientativamente nel periodo gennaio – febbraio di ogni anno) previa affissione di avviso pubblico.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. ssa L. Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081/8956538- 536 fax : 0818956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente: Dr. V. Frezza

3.3 Nidi di Mamme

Cos'è? Il servizio prevede la realizzazione nel territorio giuglianese , zona Varcaturò, di un asilo nido rivolto ai minori che appartengono a famiglie che vivono in condizioni di disagio economico, sociale e culturale. Il servizio si avvale di figure professionali qualificate quali educatori, puericultrici e mamme ausiliarie, selezionate in base a criteri specifici e appartenenti alla zona, che affiancano le figure professionali in un percorso di cura dei minori.

Destinatari: bambini da 0 a 24 mesi

Costo: compartecipazione dell'utente in relazione al reddito familiare

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al IV circolo didattico di Giugliano-Varcaturò

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
IV Circolo Didattico di Giugliano	081/8392794	Lun.mart-merc-giov-ven dalle 8.30 alle 16.30	

3.4 Borse per mamme sole

Cos'è? Le Borse di Lavoro, sono uno strumento per agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro. Esse consentono di svolgere un'esperienza di lavoro/formazione in azienda, della durata massima di **un anno**, ma non determinano l'instaurarsi di un rapporto di lavoro subordinato, né comportano la cancellazione dalle liste di collocamento.. L'orario di impegno presso le imprese è a tempo parziale per 20 ore settimanali e per non più di otto ore giornaliere.

Destinatari: madri separate con figli minori

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956535-42	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente D.ssa di Cicco

3.5 Sostegno alla genitorialità

Cos'è Il servizio di sostegno alla genitorialità interviene per prevenire e contrastare il disagio e le difficoltà connesse al loro ruolo educativo. Facilita la formazione di un'identità genitoriale, finalizzata ad una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità; favorisce la capacità dei genitori di relazionarsi con gli altri e con l'ambiente circostante; è un servizio a sostegno delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia. La mediazione interviene anche per affrontare situazioni di crisi o di conflitto nella relazione genitori-figli. La mediazione familiare costituisce un "luogo neutro", quale spazio di incontro specificamente dedicato alla ricostruzione della relazione. La mediazione familiare utilizza gli strumenti dell'ascolto, dell'empatia, dell'accoglienza dei bisogni delle parti.

Destinatari: coppie genitoriali e nuclei familiari del territorio.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi all'Ufficio di Servizio Sociale Professionale del proprio Comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. ssa L. Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956535-42	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

4. DISABILI

4.1 Centro Sociale Polifunzionale per Disabili -Progetti di Vita-

Cos'è? I progetti socio-sanitari di inclusione sociale si propongono di accompagnare il disabile medio-lieve, giovane o adulto, che ha già concluso il percorso possibile di recupero funzionale specifico e di riabilitazione estensiva e ha ottemperato all'obbligo scolastico, nello sviluppo ulteriore delle autonomie sociali ed integrative e nell'inserimento sociale e lavorativo.

Destinatari: disabili cronici medio-lievi di età compresa tra i 16 ed i 50 anni, con obbligo scolastico concluso ed insufficienza mentale di grado medio-lieve.

Costo: gratuito compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di segretariato sociale del proprio Comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. Ledel Servizio : dr. V. Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956541 Tel. 081 8956536 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente:.

4.2 Assistenza Scolastica Specialistica

Cos'è? Il servizio di “assistenza specialistica” prevede delle attività che variano secondo il caso preso in carico. Si tratta di attività di completamento o di arricchimento al programma sviluppato dagli insegnanti di sostegno.

Destinatari: Il servizio si rivolge a quegli alunni appartenenti a scuole elementari e medie inferiori del territorio dell'Ambito Na2, individuati dalle unità multidisciplinari ASL NA2.

Costo: gratuito compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito

Modalità di accesso al servizio : per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale del proprio Comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp.le del Servizio : dr. V. Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956535- 42 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente

4.3 Assistenza Domiciliare Integrata per disabili

Cos'è? Il servizio di A.D.I è un servizio finalizzato ad evitare ricoveri ospedalieri impropri e a mantenere nel proprio ambiente di vita le persone non autosufficienti o di recente dimissione ospedaliera, senza sradicarle dalle proprie abitudini di vita e dal proprio nucleo familiare.

Destinatari: disabili gravi e gravissimi, residenti nell'ambito del territorio comunale, la cui autonomia sia anche temporaneamente compromessa; le persone in stato di bisogno socio-sanitario affette da patologie invalidanti, croniche e/o in stadio terminale; le persone in condizioni di disagio fisico e/o psichico prive di un'adeguata rete familiare e sociale di supporto; le persone che abbiano avuto riconoscimento ufficiale del loro stato di portatori di handicap.

Costo: gratuito e/o a compartecipazione alla spesa secondo l'ISEE dell'anno di riferimento (ai sensi del vigente regolamento comunale in materia di compartecipazione alla spesa) e comunque compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'ufficio di Segretariato Sociale del proprio Comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp.le del Servizio : dr. V.Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956535- 42 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referenti

4.4 Trasporto Disabili

Cos'è? Il trasporto sociale è un servizio che garantisce a soggetti con ridotta capacità motoria di raggiungere strutture riabilitative, scolastiche, o centri diurni.

Destinatari: disabili

Costo: gratuito compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956527 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>Referente</i>

4.5 Gruppo Appartamento Psichiatrici

Cos'è? Il Gruppo Appartamento è una struttura residenziale a basso livello di protezione ed integrazione socio-sanitaria rivolta a disabili autonomi, che necessitano di una soluzione abitativa a garanzia di adeguate condizioni di vita e che intendono condividere spazi abitativi collettivi, pur nel rispetto dell'indipendenza

Destinatari: disabili autonomi

Costo: a compartecipazione alla spesa secondo l'ISEE dell'anno di riferimento (ai sensi del vigente regolamento comunale in materia di compartecipazione alla spesa) e comunque compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956527 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

--	--	--	--

4.6 Comunità alloggio psichiatrici

Cos'è? La Comunità Alloggio è una struttura residenziale a medio livello di protezione sociale ed integrazione socio-sanitaria. La struttura è rivolta a soggetti disabili autonomi e semi-autonomi adulti che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa, che intendono condividere risorse e spazi abitativi collettivi e che optano per una vita comunitaria, pur nel rispetto dell'indipendenza e di un progetto di autonomia individuale.

Destinatari: soggetti disabili autonomi e semi-autonomi adulti

Costo: compartecipazione alla spesa secondo l'ISEE dell'anno di riferimento (ai sensi del vigente regolamento comunale in materia di compartecipazione alla spesa) e comunque compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956527 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

4.7 Semi residenziali disabili

Cos'è? Il Centro Sociale Polifunzionale per Disabili è una struttura a ciclo diurno di protezione sociale con funzione di accoglienza, ospitalità, orientamento e socializzazione, a medio livello di integrazione socio-sanitaria. Centro Sociale Polifunzionale è articolato in spazi multivalenti, caratterizzati da una pluralità di attività e servizi, volti a ridurre i fenomeni di emarginazione ed isolamento e a favorire il sostegno ed lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale della persona disabile.

Destinatari: disabili adulti

Costo: compartecipazione alla spesa secondo l'ISEE dell'anno di riferimento (ai sensi del vigente regolamento comunale in materia di compartecipazione alla spesa) e comunque compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956527 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

4.8 Residenziali disabili

Cos'è? E' una struttura residenziale a basso livello di protezione ed integrazione socio-sanitaria rivolta a disabili autonomi, che necessitano di una soluzione abitativa a garanzia di adeguate condizioni di vita e che intendono condividere spazi abitativi collettivi, pur nel rispetto dell'indipendenza.

Destinatari: disabili autonomi

Costo: compartecipazione alla spesa secondo l'ISEE dell'anno di riferimento (ai sensi del vigente regolamento comunale in materia di compartecipazione alla spesa) e comunque compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE

Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956527	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>
---	-------------	---	------------------

4.9 P.T.R.I

Cos'è? I budget di salute sono contributi economici finalizzati alla realizzazione di progetti terapeutico riabilitativi individuali (PTRI), quali percorsi integrati atti a soddisfare bisogni di salute che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale. Gli interventi previsti nei progetti si situano, prevalentemente, nelle 3 aree: 1) casa/habitat sociale; 2) formazione/lavoro; 3) apprendimento/socialità/affettività. I progetti individuali assumono diversi livelli di intensità (bassa, media e alta) cui corrispondono diversi livelli di investimento attraverso il budget di salute.

Destinatari: cittadini del territorio non autosufficienti

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2		Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

4.10 S.L.A

Cos'è? Gli assegni di cura sono contributi economici erogati a titolo di riconoscimento delle prestazioni assistenziali svolte dai familiari delle persone affetti da SLA. Vengono erogati sulla base di una valutazione effettuata dalla UVI nell'ambito di un progetto sociosanitario di assistenza

domiciliare, periodicamente monitorato. Gli assegni sono sostitutivi di ogni altra prestazione sociale erogabile dai Comuni nell'Ambito di un progetto domiciliare sociosanitario. Titolare dell'assegno è la persona non autosufficiente

Destinatari: la persona non autosufficiente

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2		Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

4.11 Assegno H

Cos'è? Il servizio prevede l'erogazione di un contributo economico in forma indiretta attraverso l'assegnazione di rimborso spesa per l'accompagnamento per e dai centri riabilitativi.

Destinatari: disabili del territorio

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE

Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956527	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>Referente</i>
---	-------------	---	------------------

4.12 Borse lavoro

Cos'è? Sono uno strumento per agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro con caratteristiche simili ai tirocini. Esse consentono di svolgere un'esperienza di lavoro/formazione in azienda della durata massima di un anno, ma non determinano l'instaurarsi di un rapporto di lavoro subordinato, né comportano la cancellazione dalle liste di collocamento.. L'orario di impegno presso le imprese è a tempo parziale

Destinatari: disabili

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956527-539	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

5. ANZIANI

5.1 Centri Polifunzionali per anziani

Cos'è? Sono centri diurni per "anziani fragili", cioè anziani con difficoltà, aperti tutti i giorni volti a creare momenti di socializzazione ed evitare fenomeni di esclusione e isolamento sociale. I Centri sono luoghi di incontro sociale, culturale e ricreativo.

Destinatari : anziani del territorio dell'Ambito N 14.

Costo: gratuito

Modalità di accesso al servizio: l'iscrizione al centro avviene attraverso presentazione di apposita istanza presso la sede del centro interessato.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081 8956536	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	

5.2 Assistenza Domiciliare Integrata per Anziani

Cos'è? è un servizio di assistenza domiciliare offerto attraverso la collaborazione tra ASL e Comune che si realizza mediante l'erogazione di un insieme di prestazioni di carattere sia sociale che sanitario. Il servizio ha lo scopo di prevenire e/o limitare processi di istituzionalizzazione degli anziani attraverso l'integrazione dell'azione della famiglia di origine nell'assistenza e nella cura degli anziani non autosufficienti. Il servizio, pertanto, prevede l'affiancamento di una figura professionale specializzata (OSA o OSS) nel percorso di recupero dell'anziano assistito presso il proprio domicilio.

Destinatari: gli uomini che abbiano compiuto i 65 anni di età e le donne che abbiano compiuto i 61 anni di età. I destinatari sono anziani, malati terminali, gli anziani parzialmente non autosufficienti, e gli anziani soli e/o privi di parenti entro il quarto grado.

Costo: gratuito e/o a compartecipazione, determinata secondo gli indicatori di reddito dell'intero nucleo familiare, così come stabilito dal vigente regolamento comunale in materia di compartecipazione ed erogato compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale del proprio comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel.081/8956541- 536 fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

5.3 Nonni Civici

Cos'è? E' un servizio che l'anziano svolge negli orari di entrata e di uscita dalle scuole sorvegliando sulla sicurezza dei ragazzi .

Destinatari: anziani ultrasessantenni residenti nel territorio dell'Ambito N 14. La prestazione resa dagli anziani prevede un riconoscimento economico, erogato mensilmente.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: la domanda di partecipazione può essere presentata ogni anno nel periodo previsto dal bando (orientativamente nel mese di luglio-agosto) previo avviso pubblico.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956541 fax. 081 8956533	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente: Sig.ra F. Chiariello

5.4 Assistenza Domiciliare Anziani (SAD)

Cos'è? E' un servizio di assistenza domiciliare offerto dal Comune che si realizza attraverso l'erogazione di un insieme di prestazioni di carattere sociale, prevedendo l'affiancamento alla famiglia di origine dell'anziano non autosufficiente, di una figura professionale specializzata (Operatore Socio-Assistenziale)

Il servizio ha lo scopo di prevenire e rimuovere le cause che limitano l'autonomia della persona e mirano a mantenerla nel proprio ambiente di vita.

Destinatari: gli uomini che abbiano compiuto i 65 anni di età e le donne che abbiano compiuto i 61 anni di età. I destinatari sono anziani, malati terminali, gli anziani parzialmente non autosufficienti, e gli anziani soli e/o privi di parenti entro il quarto grado.

Costo: gratuito e/o a compartecipazione, determinata secondo gli indicatori di reddito dell'intero nucleo familiare, stabilita dal Regolamento per l'A.D.I. e compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre ai servizi del settore

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956541 Fax . 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

5.5 R.S.A

Cos'è? La R.S.A. è una struttura residenziale ad elevata valenza socio-sanitaria con un livello di servizi sanitari medio-alto e di tipo ex-ospedaliero. Essa si rivolge ad anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti, privi di idoneo supporto familiare e che non possono essere assistiti a domicilio o nei C.D.. Le RR.SS.AA. garantiscono interventi sia di natura socio-assistenziale, volti a garantire o recuperare le relazioni sociali ed i livelli di autonomia e di benessere, sia di natura sanitaria, volti a prevenire e curare malattie croniche e degenerative. La finalità delle attività è quella del recupero e della cura psico-fisica dell'anziano.

Destinatari:anziani ultrasessantenni residenti nel territorio dell'Ambito N14.

Costo: compartecipazione, determinata secondo gli indicatori di reddito dell'intero nucleo familiare, così come stabilito dal vigente regolamento comunale in materia di compartecipazione ed erogato compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili dall'ambito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale del proprio comune di residenza.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081/8956536 Fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	

5.6 Centro diurno

Cos'è? Il Centro Diurno Integrato è una struttura a ciclo diurno con un livello di servizi di assistenza sanitaria medio-alto. Il Centro Diurno si rivolge ad anziani non autosufficienti che necessitano di prestazioni e servizi socio-sanitari quali quelli socio-assistenziali integrati, diagnostici, terapeutici, riabilitativi ed infermieristici. Servizi complessi che non possono essere erogati in un contesto domiciliare ma che non necessitano del ricovero in R.S.A. o strutture residenziali similari. La finalità è, appunto, quella di prevenire l'istituzionalizzazione dell'anziano ed il suo decadimento psicofisico, limitando il rischio di isolamento sociale e fisico.

Destinatari: anziani non autosufficienti

Costo

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale del proprio comune di residenza

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956541 Fax . 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

6. POVERTÀ

6.1 Grandi invalidi

Cos'è? Il servizio prevede l'erogazione di un contributo economico a sostegno di particolari categorie di invalidi.

Destinatari : cittadini invalidi sul lavoro con percentuale di invalidità dall'11% al 79%; invalidi sul lavoro con percentuale di invalidità dal 34% al 79% di età inferiore ai 65 anni e che si trovino in uno stato di disoccupazione

Costo :gratuito

Modalità di accesso al servizio:la domanda di partecipazione può essere presentata ogni anno (orientativamente nel mese di settembre) previa affissione di avviso pubblico.

6.2

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081 8956538 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente: dr. V. Frezza</i>

Mense sociali e Banco Alimentare

Cos'è? il servizio consiste nel fornire, quotidianamente, un pasto ai cittadini che hanno difficoltà nel provvedere in modo autonomo alla preparazione di pasti a causa di un rilevato disagio socio-economico e ' un servizio che prevede la distribuzione di un pacco di generi alimentari, con cadenza mensile

Destinatari: cittadini e immigrati indigenti che risiedono a Giugliano in Campania.

Costo :gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al servizio Sociale Professionale e/o allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania
Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino
Resp. le Servizio : dr. V Magliulo
Resp. le Servizio : dr.ssa L.Grasso

DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2 Sedi Operative Centro Accoglienza Regina Pacis per immigrati adulti in via Santa Teresa D'Avila- Giugliano Centro Urià -Via Verdi- Giugliano Piccola Casetta di Nazareth - via Lago Patria- Giugliano Centro Socio-Pastorale Giovanni Paolo II – Via S. Vito, 10- Giugliano	Tel 081 8956536 Fax 081 3302058	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente

6.3 Contributo Economico Emergenziale

Cos'è? Si tratta di interventi di sostegno economico una tantum, da erogare in situazioni di estrema necessità.

Destinatari : persone e nuclei familiari in condizioni di indigenza.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi al servizio Sociale professionale e/o allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania
Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino
Resp. le Servizio : dr. V Magliulo

DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081 8956535-42	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

6.4 Sportello di Cittadinanza

Cos'è? Sono uno strumento per agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro con caratteristiche simili ai tirocini. Esse consentono di svolgere un'esperienza di lavoro/formazione in azienda della durata massima di un anno, ma non determinano l'instaurarsi di un rapporto di lavoro subordinato, né comportano la cancellazione dalle liste di collocamento.

Destinatari : persone e nuclei familiari che versano in condizioni di estrema povertà e/o di svantaggio sociale.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello di Segretariato Sociale.

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081/8956535/42	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>Referente</i>

7. PERSONE DETENUTE E PRIVE DELLA LIBERTÀ PERSONALE

7.1 Contributi economici ad integrazione del reddito

Cos'è? E' un servizio che prevede l'erogazione di un contributo economico volto a rimuovere le difficoltà economiche nel caso di nuclei familiari di cittadini detenuti, nonché favorire il reinserimento sociale nel caso in cui il contributo viene erogato in favore di ex detenuti.

Destinatari : detenuti/ex detenuti e le loro famiglie.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi agli uffici del settore

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081 8956538 Fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente: dr.V. Frezza</i>

8. IMMIGRATI

8.1 Mediazione culturale e integrazione sociale minori

Cos'è? I servizi per l'Integrazione sociale prevedono iniziative rivolte agli immigrati per favorire la loro partecipazione alla vita sociale della comunità. L'obiettivo è quello di facilitare il pieno inserimento sociale degli immigrati, attraverso azioni di formazione, attività educative, orientamento alla normativa sull'immigrazione, al mercato del lavoro, ai servizi territoriali. Inoltre tali servizi prevedono di stimolare la comunicazione e la conoscenza culturale e a ridurre le barriere linguistiche. Il sostegno all'integrazione scolastica dei minori immigrati tende a garantire il conseguimento dell'obbligo scolastico, anche mediante l'attivazione di corsi ed iniziative volte a favorire l'apprendimento della lingua italiana e di sostegno scolastico. Esso è finalizzato a favorire il processo di integrazione culturale dei minori non comunitari a rischio di emarginazione, nonché di facilitare il rapporto interculturale tra i genitori di questi ultimi e le istituzioni scolastiche, in particolare.

Destinatari : immigrati presenti sul territorio

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi agli uffici del Settore .

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : dr. V Magliulo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081 8956538 Fax 081 8956535	Lun/Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	referente:

9. PERSONE DETENUTE E PRIVE DELLA LIBERTÀ PERSONALE

9.1 Ufficio di Piano

Cos'è?

Destinatari : detenuti/ex detenuti e le loro famiglie.

Costo: gratuito.

Modalità di accesso al servizio: per accedere al servizio occorre riferirsi agli uffici del settore

Comune di Giugliano in Campania Dirigente settore P.M. e Servizi al Cittadino Resp. le Servizio : d.ssa L.Grasso			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore P.M e Servizi al Cittadino Del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2			

III PARTE

Meccanismi di tutela e valutazione

1. Le forme di tutela dei diritti dei cittadini

La Carta dei Servizi prevede procedure specifiche di tutela dei cittadini fruitori dei servizi. Vi è una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi Sociali. Vi è anche un'altra forma di tutela dei cittadini fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei Servizi Sociali.

I reclami dei cittadini relativi alle presunte inadempienze del servizio ed al mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti ed alle segnalazioni di irregolarità costituiscono per il Distretto Sociale strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Il cittadino può presentare un reclamo all'Ufficio di Piano dell'Ambito N14 che compirà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio. Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure, il reclamo/suggerimento può essere effettuato sia in forma diretta, recandosi personalmente all'Ufficio di Piano negli orari previsti, oppure in forma indiretta, inoltrando in forma scritta il reclamo/suggerimento via posta, via fax o via posta elettronica.

Il modulo di reclamo/suggerimento è disponibile in ogni Comune presso il Servizio Sociale Professionale e/o lo sportello di Segretariato Sociale d'ambito. Una volta ricevuto il reclamo l'Ufficio di Piano inoltra la segnalazione al responsabile del servizio oggetto del reclamo. Il responsabile prende visione del reclamo e ne verifica la pertinenza. Nel caso in cui si accertino inadempienze o non conformità agli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi si provvede, laddove possibile, ad una loro tempestiva rimozione ed al reintegro del cittadino fruitore nel servizio. Successivamente il responsabile del servizio oggetto del reclamo informa l'Ufficio di Piano degli accertamenti effettuati e delle azioni riparatorie messe in atto, in modo che l'Ufficio di Piano possa tempestivamente rispondere al cittadino.

Entro 30 giorni dalla segnalazione, il cittadino riceverà comunicazione scritta da parte dell'Ufficio di Piano degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

1.2 Il modulo di reclamo e di suggerimento

Il modulo di reclamo/suggerimento è predisposto allo scopo di presentare presso l'Ufficio di Piano un reclamo per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al mancato rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta per ciascuno dei servizi ivi previsti oppure suggerimenti o proposte per una migliore e più efficace erogazione dei servizi. Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'Ufficio di Piano dell'Ambito N14.

Fac-simile

IL MODULO DI RECLAMO E DI SUGGERIMENTO

Carta dei Servizi Sociali

Alla cortese attenzione
dell'Ufficio di Piano
dell'Ambito N14

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ Il _____

Residente in _____

tel. _____ e-mail _____

Servizio per cui si è riscontrata la presunta irregolarità/si presenta un suggerimento (si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

Motivo del reclamo/proposte e suggerimenti (fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

data

Firma

1.3 LA VALUTAZIONE

In sede di prima applicazione della presente Carta dei Servizi sono oggetto di valutazione prioritariamente i seguenti fattori di qualità:

- adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
- accuratezza delle prestazioni erogate;
- tempestività nel rispondere alle richieste;
- attenzione alle relazioni umane;
- tranquillità e confort dei locali.

Tali elementi sono oggetto di valutazione non solo da parte dei enti titolari dell'erogazione del servizio, ma anche da parte dei cittadini assistiti. La rilevazione della qualità percepita avviene mediante appositi questionari distribuiti all'utenza.

Sebbene sia ancora molto scarsa la concretizzazione di esperienze di valutazione nel settore delle politiche sociali, valutare gli interventi, i servizi e, in senso più lato, le politiche sociali è importante perché consente di formulare un giudizio sulle azioni, su ciò che si è fatto, si fa o si dovrà fare; più significativamente la valutazione permette di cogliere gli effetti (interni ed esterni) delle azioni svolte, le finalità delle operazioni realizzate, la congruenza dei risultati con le aspettative attese. La valutazione *ex ante* è elemento imprescindibile per l'attuazione di un sistema di servizi sociali basato sul ricorso a soggetti erogatori terzi rispetto all'ente locale. Sia ricorrendo al *contracting out*, o all'accreditamento, la trasparenza è un aspetto essenziale della pubblica amministrazione. Da qui l'esigenza di avere operativamente un concetto di qualità che orienti la valutazione, esplicitare quali sono gli elementi di qualità ritenuti essenziali, decidere la fisionomia del soggetto privato (o di privato sociale) che si preferisce eroghi i servizi. E' intenzione di questa progettazione produrre indicatori di valutazione metodologica, empirica e valoriale capace di verificare l'adeguatezza delle risposte ai problemi sollevati, dei risultati agli interventi programmati, degli effetti ottenuti rispetto alla natura dei prodotti, dell'importanza che gli interventi hanno per gli attori interessati.

In quest'ottica si produrranno schede di valutazione dell'azione dell'ufficio di piano, del servizio sociale professionale e del segretariato sociale, dell'assistenza domiciliare, degli interventi delle strutture residenziali e semiresidenziali, dei servizi del terzo settore, del grado di adeguatezza dal punto di vista dei fruitori dei servizi rispetto alla domanda.

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE

DELLA SODDISFAZIONE PERCEPITA

(Customer satisfaction)

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e di restituircelo (diretta, fax, posta).

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione

Informazioni utente

Utente : _____

Indirizzo: _____

Titolo di studio: _____

Professione: _____

Recapito e-mail: _____

Telefono: _____

Indicare il servizio/ufficio interessato

Servizio/Ufficio: _____

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Altri uffici |
| <input type="checkbox"/> volantini | <input type="checkbox"/> Passaparola |
| <input type="checkbox"/> riviste | <input type="checkbox"/> Altro, se si specificare _____ |

Come giudica la possibilità di accesso agli uffici?

Adeguatezza orario del servizio

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Accessibilità

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Accesso telefonico

1)scarso	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buono	5) ottimo
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Segnaletica

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Come giudica il rapporto con il personale?

Cortesia

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Efficienza

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Tempi di risposta

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Competenza e preparazione del personale

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Chiarezza ed adeguatezza della risposta e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Come giudica la documentazione informativa?

Chiarezza

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Completezza

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Adeguatezza

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Usabilità

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Utilità del servizio

1)scarsa	2)insufficiente	3) sufficiente	4) buona	5) ottima
----------	-----------------	----------------	----------	-----------

Vuoi comunicarci qualcosa?

Suggerimenti o segnalazioni:

Autorizzo il Comune di Giugliano in Campania al trattamento dei dati personali secondo quanto descritto nell' [informativa sulla privacy](#). Le informazioni fornite non saranno in alcun caso cedute a terzi e sono utilizzate esclusivamente per il servizio informativo prescelto, in conformità a quanto previsto dalla legge sulla tutela della privacy.

Data

Firma