



**CARTA DEI SERVIZI**  
**SOCIALI E SOCIO-SANITARI**

**Ambito Territoriale N14**  
**Comune di Giugliano in Campania – Distretto 37 ASL NA2 NORD**  
**Piano di Zona 2016/2018**

---

“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.*

## I PARTE

### 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**

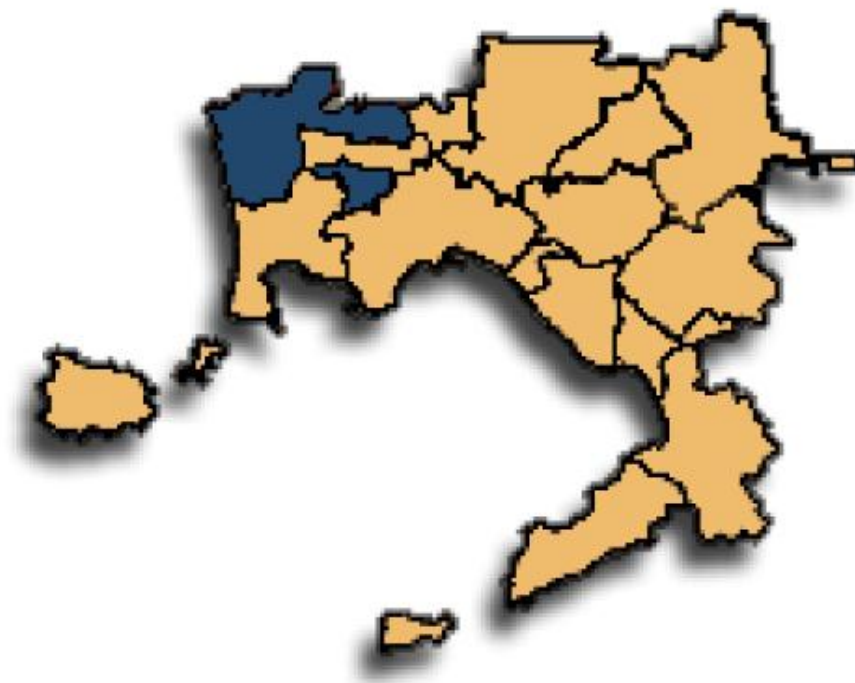
La Carta dei servizi sociali è impostata in modo discorsivo, strutturata in maniera modulare, a schede, per consentirne una più agevole lettura. I diversi colori (che consentono una facile consultazione) indicano i singoli settori di intervento: minori, anziani, disabili, immigrati, ecc. .

#### **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 Km<sup>2</sup> 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
Coordinatore
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

<b>Indice progetti per aree d'intervento</b>	
<b>1.</b>	<b>WELFARE D'ACCESSO</b>
1.1	Segretariato Sociale
1.2	SSP Servizio Sociale Professionale
1.3	Telefono Rosa (Servizio di ascolto)
1.4	Ufficio di tutela degli utenti
<b>2.</b>	<b>INFANZIA E ADOLESCENZA</b>
2.1	Servizi territoriali per minori
2.2	Centro ragazzi e ragazze
2.3	Rette Istituti (Casa famiglia)
2.4	Educativa territoriale invernale ed estiva
2.5	Nido d'Infanzia PAC II Riparto (Piano di Azione e Coesione) azione 4 lavori pubblici
2.6	Tutoraggio educativo
2.7	Home care underage
<b>3.</b>	<b>RESPONSABILITÀ FAMILIARI</b>
3.1	Affido Familiare
3.2	Contributo a minori riconosciuti da un solo genitore
3.3	Mamme al lavoro
3.4	Borse per mamme sole
3.5	Centro per la famiglia
<b>4.</b>	<b>PERSONE CON DISABILITA'</b>
4.1	Progetti di Vita - Centro Sociale Polifunzionale per Disabili
4.2	Assistenza Scolastica Specialistica
4.3	Assistenza Domiciliare Integrata per disabili
4.4	Trasporto alunni disabili
4.5	Gruppo appartamento psichiatrici (servizio residenziale)
4.6	Centro Diurno Integrato per disabili (Semi residenziale)
4.7	Residenziali per disabili (R.S.A.)
4.8	P.T.R.I
4.9	S.L.A
4.10	Assegno H
4.11	Borse Lavoro per disabili
4.12	Assegni di cura disabili

4.13	Assistenza scolastica autistici
4.14	RSA disabili privi di sostegno familiare
4.15	Assistenza Domiciliare Sociale
<b>5.</b>	<b>PERSONE ANZIANE</b>
5.1	Centri Sociali Polifunzionali
5.2	Assistenza Domiciliare Integrata
5.3	Nonni Civici e portierato sociale
5.4	Assistenza Domiciliare Sociale
5.5	R.S.A. Anziani
5.6	Centro diurno
5.7	Soggiorno climatico
5.8	Assegni di cura
5.9	Acquisto ingressi per la partecipazione ad attività ad integrazione sociale
<b>6.</b>	<b>CONTRASTO ALLA POVERTÀ</b>
6.1	Pronto intervento sociale
6.2	Tirocini Sociali
6.3	Grandi Invalidi ed ex ECA
6.4	Contributi per famiglie bisognose
6.5	Mensa sociale
6.6	Centro emergenza abitativa
6.7	Card solidale – buoni acquisto
6.8	Il Sostegno per l’Inclusione Attiva (SIA)
<b>7.</b>	<b>DIPENDENZE</b>
7.1	Borse lavoro dipendenze
<b>8.</b>	<b>IMMIGRAZIONE</b>
8.1	Sostegno al reddito per famiglie immigrate
<b>9.</b>	<b>AZIONE DI SISTEMA</b>
9.1	Ufficio di Piano UdP
9.2	Creazione e gestione sito web Ambito N14
9.3	Creazione e gestione sito web “App in Comune”
9.4	PAC PUA II Riparto (segretariato sociale)
<b>10</b>	<b>DISAGIO PSICHICO</b>
1.10	Gruppo appartamento psichiatrici (servizio residenziale)
2.10	Comunità alloggio integrata
<b>INTERVENTI PER IL SOSTEGNO ALLE DONNE IN DIFFICOLTÀ’</b>	
<b>11</b>	<b>PERSONE DETENUTE, INTERNATE E PRIVE DELLA LIBERTÀ’ PERSONALE</b>
1.11	Contributi economici ad integrazione del reddito

## 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 sociali 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 allo sportello gestito dalla Cooperativa Fleming o all'Ufficio di Piano presso il Comune di Giugliano in Campania.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081 8956532 Fax 081/3302058	Martedì e venerdì dalle 9,00 alle 12,00	Avvocato, commercialista ed altri operatori sociali <b>Referenti:</b> dott.sse Caprio Angela, Tancredi Francesca

### 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, ed a favorire l'attivazione di percorsi integrati di inclusione sociale dei cittadini. 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. Svolge funzioni specifiche di Porta Unitaria di accesso al sistema dei servizi sociosanitari.

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

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello gestito dalla Cooperativa Global Service o all'Ufficio di Piano presso il Comune di Giugliano in Campania.

**Comune di Giugliano in Campania**



<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : cav. V. Vitiello</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956536	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti :</b> Cav. V. Vitiello 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.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : Dr. Di Napoli Francesco</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> 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. 081/8943625 Fax 081 3302058 Tel 800231277	Lunedì ore 15.00-18.00; Martedì ore 9.00-12.00; Mercoledì 9.30-11.30 Giovedì 15.30-18.30 Venerdì 9.00-11.00.	<b>Referente Associazione</b> <b>Spazio Aspasia: Dr.ssa T.</b> <b>Vitale</b>

## 1.4 Ufficio di tutela dell'utente

**Cos'è?** Secondo il novellato comma 1 dell'art. 48 della L.R. 11/2007 "ciascun ambito territoriale istituisce, di norma presso l'ufficio relazioni con il pubblico, l'ufficio di tutela degli utenti con il compito di sollecitare, a seguito di reclamo dell'utente, il rispetto, da parte degli erogatori delle prestazioni, della carta dei servizi sociali in precedenza adottata e sottoscritta".

In seguito alle modifiche alla L.R. 11/2007 adottate con la L.R. 15/2012, i componenti di tale ufficio non sono più nominati dalla Giunta regionale, ma dai singoli Ambiti. Questo ambito, pertanto, si doterà al più presto di tale ufficio e ne disciplinerà le funzioni e la composizione, al fine di gestire adeguatamente il rapporto con l'utenza e la Carta dei servizi adottata.

## 2. INFANZIA E ADOLESCENZA

### 2.1 Servizi territoriali per minori

**Cos'è?** Il servizio offre alla collettività specifiche progettualità che si caratterizzano per la provvisorietà e periodicità delle esigenze e per la temporaneità degli interventi programmati in un ambito territoriale definito.

**Destinatari:** i minori, 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 allo Sportello gestito dalle Cooperative Sociali Assisto e Mondo in Cammino.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : Dr. Di Napoli Francesco</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel.081/8956536-6525 fax: 0813302058	Per attivare il servizio è fondamentale che gli interessati si rivolgano allo Spazio Ascolto dei Servizi Sociali, Via A. Palumbo, 2, lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 11.00.	Referenti: Legale Rappresentante: Daniele Orefice; Cordiano Cristina 3393125660, e-mail: <a href="mailto:cooperativasocialeassisto@pec.it">cooperativasocialeassisto@pec.it</a> /Legale Rappresentante Mondo in cammino: Dott. Leonardi Giovanni (3348288410) - Coordinamento Servizi: Dott.ssa F. D'Aniello, Tel: 08119662395 - Fax: 08119715656 - Pec: mondoincammino@cooperativa- pec.it - Email: info@mondoincammino.it

## 2.2 Centro ragazzi e ragazze

**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 allo Spazio Ascolto gestito dalla Cooperativa Sociale I Congiunti .

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio: da designarsi			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2  <b>Sede operativa:</b> locali presso la Biblioteca Comunale, via Verdi, 6 a Giugliano	tel 081 8956536 - 6525 fax 081 3302058	Per attivare il servizio è fondamentale che gli interessati si rivolgano alla PUA (Porta Unica di Accesso) dei Servizi Sociali, Via A. Palumbo, 2, lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 11.00.	Referente: dott.a Anna Bifulco

## 2.3 Rette istituti (Casa famiglia)

**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

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio: da designarsi			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>	tel 081 8956536 - 6525 fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente A.S del Servizio Sociale Professionale

del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2			
--	--	--	--

## 2.4 Educativa territoriale invernale ed estiva

**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 allo Spazio Ascolto gestito dalla Cooperativa Sociale I Congiunti nei mesi di ottobre (educative invernali) e maggio (educative estive).

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : Dr. Di Napoli Francesco</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2  <u><b>Sedi operative:</b></u> Parrocchia Sacra Famiglia c/o Piccola Casetta di Nazareth, Via Staffetta - Varcaturò, Giugliano  Caritas parrocchiale "Maria Ausiliatrice" c/o Parrocchia S. Massimiliano Kolbe, Giugliano Centro.  Bocciodromo sede	Tel.081/8956536-6525 fax: 0813302058	Per attivare il servizio è fondamentale che gli interessati si rivolgano allo Spazio Ascolto dei Servizi Sociali, Via A. Palumbo, 2, lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 11.00 – lago Patria.	Referente: dott.a Anna Bifulco

Chiesa Collegiata di s. Sofia, Giugliano in Campania. Chiesa S. Pio X, Giugliano in Campania			
---	--	--	--

## 2.5 Nido D'Infanzia PAC (Piano di Azione e Coesione) Il Riparto azione 4 lavori pubblici

**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 e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio: da designarsi			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956532 - 6539 fax 0813302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

## 2.6 Tutoraggio Educativo

**Cos'è?** L'intervento di tutoraggio è rivolto al minore in età compresa fra i 3 e i 18 anni con problemi relazionali, di socializzazione, e comportamentali a rischio di devianza. Al minore viene affiancato un operatore-tutor che lo prende in carico e realizza una serie di interventi mirati.

**Destinatari:** bambini di età compresa tra i 3 e i 18 anni

**Costo:** gratuito

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

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956532 - 6525 fax 0813302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

## 2.7 Home care underage

**Cos'è?** Servizio di sostegno a nuclei familiari con minori di varie fasce d'età, che presentano problematiche definite e circoscritte (malattia, impossibilità a garantire la cura del minore, temporaneo allontanamento), finalizzato alla prevenzione delle cause di disagio psicosociale.

**Destinatari:** minori e nuclei familiari

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956532 - 6539 fax 0813302058	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. Per tutto quanto non espressamente riportato nella presente carta, si rinvia al Regolamento interno per l'Affidamento familiare dei minori, approvato con Delibera della Commissione Straordinaria n. 150 del 06.11.2014, rinvenibile anche sul sito web istituzionale: [www.comune.giugliano.na.it](http://www.comune.giugliano.na.it)

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

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> 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 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 Spazio Ascolto.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>

<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956525-42	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente: dott.a Anna Bifulco .
--	----------------	--	----------------------------------

### 3.3 Mamme al lavoro

**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; stimolano l'elaborazione e la conduzione di propri progetti di vita in armonia con il ruolo genitoriale.

**Destinatari:** coppie genitoriali e nuclei familiari del territorio con figli minori.

**Costo:** gratuito.

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

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio: da designarsi			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956535-42	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

### 3.4 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.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel 081/8956532 fax : 0813302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giovedì 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> Sportello al cittadino

### 3.5 Centro per la famiglia (Centro Ascolto)

**Cos'è?** È un luogo dove le famiglie possono ricevere accoglienza ascolto e orientamento, supporto psicologico nella gestione delle difficoltà relazionali rilevate all'interno del nucleo familiare, grazie al supporto di figure professionali specializzate. È attivo uno Sportello anche presso la Fascia Costiera

**Destinatari:** famiglie e singoli

**Costo:** gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio occorre riferirsi allo sportello gestito dalla Cooperativa Sociale La Rinascita.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	081/8956536	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00. Il Venerdì presso la zona Lago Patria. Giovedì 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> Sportello Centro per la famiglia /Centro Ascolto

## 4. PERSONE CON DISABILITA'

#### 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 al Servizio Sociale Professionale.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b>

#### 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 Na14, 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 Centro per la famiglia e/o al Servizio Sociale Professionale, Porta Unica di Accesso - PUA.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov.	<b>Referente:</b> A.S. Barbato Simona

Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2		15,00 – 17,00	
---	--	---------------	--

### 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 Porta Unica di Accesso PUA e/o allo sportello Centro per la Famiglia gestito dalla cooperativa La Rinascita.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo , 2	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	Mar./Merc./Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> A.S. Barbato Simona (Centro per la Famiglia)

### 4.4 Trasporto alunni 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 e/o Servizio Sociale Professionale.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: dott. F. Di Napoli</b>			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	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 per l'ospitalità in piccoli gruppi di soggetti autonomi e semiautonomi in condizione di disagio psichico, che necessitano di una soluzione abitativa a garanzia di adeguate condizioni di vita. Tali strutture, oltre a prestazioni di tipo residenziale, devono garantire, sulla base dei bisogni personali degli utenti, attività di integrazione sociale e comunitaria, interventi di tutela, di sostegno ed eventuali prestazioni sanitarie nella prospettiva della massima autonomia.

**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 Porta Unica di Accesso PUA e/o allo sportello Servizio Sociale Professionale.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	tel 081 8956536 - 6525 fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referente: A.S del Servizio Sociale Professionale

#### 4.6 Centro Diurno Integrato per Disabili (Semi residenziale)

**Cos'è?** Il Centro Diurno è una struttura a ciclo semi-residenziale con un livello di protezione sociale alto e con servizi di assistenza sanitaria di medio-alta intensità. I servizi di assistenza integrata erogati presso il Centro diurno a favore dei soggetti con ridotta autonomia psico-fisica, che necessitano di prestazioni sanitarie specialistiche, sono caratterizzate da una pluralità di attività volte 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 presso l'ufficio di Porta Unica di Accesso PUA e/o allo sportello Centro per la Famiglia gestito dalla cooperativa La Rinascita.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> (Centro per la Famiglia)

#### 4.7 Residenziali per disabili (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 ai disabili non autosufficienti, privi di idoneo supporto familiare e che non possono essere assistiti a domicilio, nei Centri Diurni o presso altre strutture.

**Destinatari:** disabili non autosufficienti

**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 Porta Unica di Accesso PUA e/o allo sportello Servizio Sociale Professionale gestito dalla cooperativa Fleming.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>
---

<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> (Servizio Sociale Professionale)

#### 4.8 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 e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6539 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b>

#### 4.9 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.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo		Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<i>referente</i>

#### 4.10 Assegno H

**Cos'è?** Il servizio consiste nell'erogazione da parte dei comuni, singoli e/o associati in Ambiti Territoriali, di contributi economici in forma diretta a persone disabili che versano in condizione di disagio socio-economico. Esso è generalmente erogato per un periodo breve a anche una tantum, può essere anche ad integrazione di un reddito limitato a copertura totale o parziale delle spese.

**Destinatari:** disabili del territorio

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport -</b>	Tel. 081/8956536 - 6539 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00	<b>Referente:</b>

Cultura del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2		Giov. 15,00 – 17,00	
--	--	------------------------	--

#### 4.11 Borse lavoro per disabili

**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 e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.

Comune di Giugliano in Campania Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio : da designarsi			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6539 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b>

#### 4.12 Assegni di cura disabili

**Cos'è?** Gli assegni di cura sono contributi economici erogati a titolo di riconoscimento delle prestazioni assistenziali svolte dai familiari delle persone non autosufficienti (anziani o disabili).

**Destinatari:** anziani o disabili

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.



<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6539 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b>

#### 4.13 Assistenza scolastica autistici

**Cos'è?** Il servizio prevede un sostegno socio-educativo a persone con disabilità, diretto ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di assistenza tali da facilitare la comunicazione, la socializzazione, l'inserimento e l'integrazione scolastica, l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità residue individuali.

**Destinatari:** anziani o disabili

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6539 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b>

#### 4.14 RSA disabili privi di sostegno familiare

**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 ai disabili non autosufficienti, privi di idoneo supporto familiare e che non possono essere assistiti a domicilio, nei Centri Diurni o presso altre strutture.

**Destinatari:** disabili non autosufficienti

**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 Porta Unica di Accesso PUA e/o allo sportello Servizio Sociale Professionale gestito dalla cooperativa Fleming.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> (Servizio Sociale Professionale)

#### 4.15 Assistenza Domiciliare Sociale (ADS)

**Cos'è?** L'Assistenza Domiciliare a carattere Socio-assistenziale (ADS) è un servizio rivolto a soggetti che vivono da soli e/o che vivono con famiglie non in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia.

**Destinatari:** soggetti con limitata autonomia

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6539 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b>

## 5. PERSONE ANZIANE

### 5.1 Centri Sociali Polifunzionali

**Cos'è?** Il Centro Sociale Polifunzionale è una struttura a ciclo diurno di protezione sociale con funzione di accoglienza, ospitalità, orientamento e socializzazione, a basso livello di integrazione sanitaria, che si rivolge

ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti. Il centro deve garantire la somministrazione dei pasti e l'assistenza per le funzioni quotidiane degli anziani ospiti (lavanderia, igiene personale).

**Destinatari** : anziani del territorio dell'Ambito N 14.

**Costo**: gratuito

**Modalità di accesso al servizio**: per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6539 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b>

## 5.2 Assistenza Domiciliare Integrata

**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 alla Porta Unica di Accesso.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di	Tel. 081/8956536 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov.	<b>Referente:</b>

Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2		15,00 – 17,00	
---	--	---------------	--

### 5.3 Nonni Civici e portierato sociale

**Cos'è?** E' un servizio che l'anziano svolge negli orari di entrata e di uscita dalle scuole sorvegliando sulla sicurezza dei ragazzi. Nell'ambito di questo servizio è previsto altresì il coinvolgimento delle persone anziane per lo svolgimento di altri servizi di pubblica utilità (Sorveglianza Parco Pubblico "Giardino dei Monaci e Piccola Guardiania) con l'obbligo di apposita copertura assicurativa. E' infine attivo un servizio di portierato sociale in collaborazione con i giovani.

**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.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio : Cav. Vitiello Vincenzo			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 - 6536 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> Vitiello Vincenzo

### 5.4 Assistenza Domiciliare Sociale (ADS)

**Cos'è?** L'Assistenza Domiciliare a carattere Socio-assistenziale (ADS) è un servizio rivolto ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o che vivono con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia.

**Destinatari:** anziani che vivono da soli e/o nell'ambito di famiglie che non sono in grado di assicurare loro un buon livello di assistenza

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio : da designarsi
---

DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6532 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> PUA, Servizio Sociale Professionale

## 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 Porta Unica di Accesso PUA e/o allo sportello Servizio Sociale Professionale.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6532 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> PUA, Servizio Sociale Professionale

## 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

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 - 6532 Fax 081 3302058	Mar/Merc/Ven dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referente:</b> PUA, Servizio Sociale Professionale

## 5.7 Soggiorno climatico

**Cos'è?** È un servizio che offre l'opportunità di godere di un periodo di vacanze presso località turistiche al fine di ampliare la rete relazionale dell'anziano e di socializzare le problematiche relative alla terza età. Il S.C. si svolge, comunque, in idonee strutture quali: stabilimenti termali con servizio di vitto ed alloggio.

**Destinatari:** Anziani ultrassessantenni residenti nel territorio dell'ambito NA14

**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:** La domanda si può presentare nei periodi previsti dal bando (orientativamente mesi maggio-settembre) presso lo sportello del Servizio Sociale Professionale.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : cav. V. Vitiello</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956536	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti :</b> Cav. V. Vitiello A.S. Dr. Sequino G. Dr.ssa Palma M.

## 5.8 Assegni di cura

**Cos'è?** Gli assegni di cura sono contributi economici erogati a titolo di riconoscimento delle prestazioni assistenziali svolte dai familiari delle persone non autosufficienti (anziani o disabili).

**Destinatari:** Anziani o disabili non autosufficienti.

**Costo:** gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili/Anziani o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio : da designarsi			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956536	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti :</b>

## 5.9 Acquisto ingressi attività ricreative

**Cos'è?** Il servizio prevede l'erogazione di un contributo economico in forma indiretta attraverso l'assegnazione di buoni (carnet, voucher, carta acquisti), validi per l'acquisto diretto e autonomo da parte dei beneficiari di servizi, prestazioni e/o prodotti presso soggetti/enti accreditati ed autorizzati

**Destinatari:** persone (anziane) svantaggiate.

**Costo:** gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili/Anziani o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio : da designarsi			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956536	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti :</b>

## 6. CONTRASTO ALLA POVERTÀ

### 6.1 Pronto intervento sociale

**Cos'è?** E' un servizio a bassa soglia istituito per sostenere situazioni di emergenza sociale dei soggetti in condizione di marginalità ed esclusione sociale e/o senza fissa dimora.

**Destinatari:** persone svantaggiate.

**Costo:** gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona – area Disabili/Anziani o all'Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio : da designarsi			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956536	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referenti :

### 6.2 Tirocini Sociali

**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 Centro di ascolto.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio: V. Vitiello			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE



<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956536 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti:</b> Centro di ascolto.
---	-------------------------------------	--	--------------------------------------

### 6.3 Grandi invalidi ed ex ECA

**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

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> <b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> <b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti:</b>

### 6.3 Contributi per famiglie bisognose

**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 Ascolto.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio: F. Di Napoli			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti:</b> <i>Centro ascolto</i>

## 6.5 Mensa sociale

**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 Centro ascolto.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio: F. Di Napoli			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2  <b>Sedi operative:</b> <b>Centro Accoglienza Regina Pacis</b> per immigrati adulti in via Santa Teresa D'Avila- Giugliano  <b>L'Albero della Vita</b> -Via Verdi- Giugliano	Tel. 081/8956536 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti:</b> <i>Spazio Ascolto</i>

<b>Piccola Casetta di Nazareth</b> - via Lago Patria- Giugliano		
<b>S. Massimiliano Kolbe</b> – Via Pigna c/o omonimo Centro Parrocchiale		
<b>Centro Socio-Pastorale Giovanni Paolo II</b> – Via S. Vito, 10- Giugliano		

## 6.6 Centro emergenza abitativa

**Cos'è?** Il Centro di Prima Accoglienza è un servizio con funzioni di protezione sociale in condizioni di emergenza per eni confronti delle persone temporaneamente senza fissa dimora

**Destinatari:** residenze a favore dei minori e persone con fragilità

**Costo** :gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona e/o alla area Minori - Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio : da designarsi			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956525	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti :</b>

## 6.7 Card solidale – buoni acquisto

**Cos'è?** Il servizio prevede l'erogazione di un contributo economico in forma indiretta attraverso l'assegnazione di buoni (carnet, voucher, carta acquisti), validi per l'acquisto diretto e autonomo da parte dei beneficiari di servizi, prestazioni e/o prodotti presso soggetti/enti accreditati ed autorizzati

**Destinatari:** persone con fragilità

**Costo:** gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona e/o all' - Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956536	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti:</b>

## 6.7 Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA)

**Cos'è?** Il Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA) è una misura di contrasto alla povertà che prevede l'erogazione di un sussidio economico alle famiglie in condizioni economiche disagiate, nelle quali siano presenti persone minorenni, figli disabili o una donna in stato di gravidanza accertata; il sussidio è subordinato all'adesione ad un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa. Il progetto viene predisposto dai servizi sociali del Comune, in rete con i servizi per l'impiego, i servizi sanitari e le scuole, nonché con soggetti privati attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà, con particolare riferimento agli enti non profit.

**Destinatari:** famiglie in condizioni economiche disagiate

**Costo:** gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi all'Area Sostegno alla Persona e/o all' - Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956536 - 39	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti:</b>

## 7. DIPENDENZE

### 7.1 Borse lavoro dipendenze

**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:** giovani e persone con fragilità

**Costo :**gratuito

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio e/o per info sullo stato di attuazione dello stesso occorre riferirsi al Servizio Sostegno alla Persona e/o alla area Minori - Ufficio di Piano.

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio : da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 fax 081/8956525	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti :</b>

## 8. IMMIGRAZIONE

### 8.1 Sostegno al reddito per famiglie immigrate e ROM

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

**Destinatari :** immigrati presenti sul territorio

**Costo:** gratuito.

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

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>	Tel. 081/8956532 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov.	<b>Referenti:</b> <i>Centro ascolto</i>

del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2		15,00 – 17,00	
--	--	---------------	--

## 9. AZIONI DI SISTEMA

### 9.1 Ufficio di Piano

Gli enti aderenti costituiscono con la Convenzione ex art. 30 4° comma del D.Lgs. n. 267/2000 un ufficio comune, denominato “Ufficio di Piano”, quale struttura di coordinamento interistituzionale a natura tecnico-giuridica, avente sede presso il Comune capofila.

L’Ufficio di Piano è dotato delle risorse umane in numero adeguato a rispondere al fabbisogno di competenze tecniche e di capacità professionali necessarie per svolgere efficacemente ed efficientemente le funzioni ed i compiti assegnati all’Ufficio stesso

Il Comune capofila provvede all’attuazione del Piano di Zona attraverso l’Ufficio di Piano e del Piano di Azione Territoriale.

L’Ufficio di Piano ha il compito di elaborare e attuare la programmazione, secondo gli indirizzi forniti dal Coordinamenti Istituzionale dell’Ambito, e svolgere le funzioni di elaborazione, gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona Territoriale

<b>Comune di Giugliano in Campania</b> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura Resp. le Servizio – Coordinatore: S. Petirro			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA’	RISORSE UMANE
Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel e fax: 081/ 8956539 Il fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	Referenti: n. 5 risorse

### 9.2 Creazione e gestione sito web Ambito N14

**Cos’è?** Il sistema informativo sociale è un insieme di metodi, strumenti, procedure e tecniche per la selezione, la raccolta, l’archiviazione, l’elaborazione e la restituzione di dati sui servizi socio-assistenziali erogati. Il sistema informativo svolge un ruolo essenziale nella fase di programmazione, gestione e valutazione degli interventi. Il SIS si occuperà di pubblicizzare le iniziative e le attività dell’Ambito a tutta la cittadinanza.

**Destinatari:** tutta la cittadinanza

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>
--

Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956539 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00	<b>Referente:</b> <i>Maria Grazia Chianese - Sociologa</i>

### 9.3 Creazione e gestione “APP in Comune”

**Cos'è?** L'App del Comune è l'applicazione ufficiale del Comune di Giugliano in Campania, gratuita, che permette di avere a disposizione sul proprio *smartphone* una guida sui servizi della città, e tutte le informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari salienti.

**Destinatari:** tutta la cittadinanza

<u>Comune di Giugliano in Campania</u> Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura			
DOVE	TELEFONO	ORARI ATTIVITA'	RISORSE UMANE
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956539 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00	<b>Referente:</b> <i>Maria Grazia Chianese - Sociologa</i>

### 9.4 PAC PUA II Riparto (Segretariato Sociale)

**Cos'è?** Il Servizio di Segretariato Sociale è un livello essenziale di assistenza (LIVEAS), di cui dall'art. 5 della L.R. 11/07, ed è rivolto a tutti i cittadini, alle istituzioni e alla comunità per l'accesso ai servizi, per la gestione di informazioni in entrata e in uscita sulle risorse disponibili nell'Ambito e per l'orientamento verso il sistema integrato dei servizi sociali.

Il Segretariato Sociale di Ambito costituisce la risposta istituzionale al diritto e al bisogno di informazione sociale dei cittadini, per garantire a tutti pari opportunità di fruizione e completa accessibilità ai servizi e agli interventi.

Si caratterizza dunque per l'elevata prossimità al cittadino ed è un'articolazione funzionale del Servizio sociale professionali (da cui può essere erogato), orientando il cittadino verso quest'ultimo. Con specifiche funzioni di osservatorio e monitoraggio dei problemi e dei bisogni

della comunità locale, il Segretariato Sociale struttura altresì banche dati per l'analisi della domanda e la valutazione dei bisogni di assistenza sociale.

Il Segretariato Sociale rappresenta, inoltre, un'articolazione della Porta Unitaria di Accesso al sistema dei servizi territoriali integrati socio - sanitari.

**Destinatari:** tutta la cittadinanza

**Costo:** gratuito.

**Modalità di accesso al servizio:** per accedere al servizio occorre riferirsi al Servizio di Segretariato Sociale gestito dalla Cooperativa Fleming .

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>Resp. le Servizio: da designarsi</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956532 - 6536 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00 Giov. 15,00 – 17,00	<b>Referenti:</b>

<b>Comune di Giugliano in Campania</b>			
<b>Dirigente Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b>			
<b>DOVE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>ORARI ATTIVITA'</b>	<b>RISORSE UMANE</b>
<b>Settore Servizi Sociali – Istruzione – Sport - Cultura</b> del Comune di Giugliano in Campania – Via A. Palumbo 2	Tel. 081/8956539 - 6536 fax 081/3302068	Mar/Merc/Ven. dalle 9,00 alle 12,00	<b>Referente:</b> <i>Maria Grazia Chianese - Sociologa</i>

### 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

