



# Carta dei Servizi Sociali e dei Servizi Educativi

*Documento, a cura del Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia, rivolto a tutti i Cittadini italiani e stranieri per spiegare gli obiettivi, i modi, i criteri e le strutture con i quali l'Ente locale offre interventi in campo sociale ed educativo.*

***Città di Imperia  
Assessorato ai Servizi e Politiche  
Sociali, Attività e Servizi  
Educativi, Politiche Giovanili ed  
Immigrazione***

31/12/2020



**Carta dei Servizi Sociali ed Educativi**  
**Città di Imperia**  
***Assessorato ai Servizi e Politiche Sociali, Attività e Servizi Educativi,***  
***Politiche Giovanili ed Immigrazione***





## Premessa

***“D’una città non godi le sette o le settantasette meraviglie, ma la risposta che dà a una tua domanda.”***

***Italo Calvino***

Per costruire questo documento, frutto di un lavoro attento e partecipato, predisposto dal Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia, siamo partiti dall’idea di una Città sostenibile e solidale che si propone di essere non un semplice contenitore ma un laboratorio permanente e mutevole, capace di ascoltare e dialogare con tutti i Soggetti sociali che ne fanno parte.

Abbiamo pensato ad una Città in continua trasformazione che guarda a tutte le Persone, imperfette ma non invisibili, come portatrici di bisogni, esigenze, desideri ed idee da rispettare ed in cui la relazione e la comunicazione tra l’Amministrazione comunale ed i suoi Cittadini, senza alcuna distinzione di età, di genere e di provenienza, divenga ogni giorno qualitativamente migliore.

Questa Carta, infatti, vuole aprire, con precisi momenti di verifica, all’ascolto e al dialogo tra Cittadini, Associazioni e Istituzioni, in un vero e proprio processo di costruzione “sociale” della qualità dei servizi offerti.

Fra le priorità, vi sono l’attenzione e l’impegno per un Welfare Comunitario, solidale ma non compassionevole, con un’offerta di servizi che sappia stimolare comportamenti responsabili e di democrazia partecipativa, utili a sé e agli altri.

**Luca Volpe**

*Assessore ai Servizi e Politiche Sociali, Attività e Servizi Educativi, Politiche Giovanili ed Immigrazione*



**Carta dei Servizi Sociali ed Educativi**  
**Città di Imperia**

***Assessorato ai Servizi e Politiche Sociali, Attività e Servizi Educativi, Politiche Giovanili ed Immigrazione***





## Indice

### CITTADINI, SERVIZI E QUALITÀ

- ✚ Cos'è la Carta dei Servizi Sociali
- ✚ Dalla C di "continuità" alla T di "trasparenza": 9 principi fondamentali nell'erogazione dei servizi pubblici
- ✚ Cosa vuol dire qualità?
- ✚ Una "rete" di protezione sociale
- ✚ Lo Sportello di Cittadinanza e l'Ambito Territoriale Sociale 11
- ✚ Il Servizio sociale professionale
- ✚ L'integrazione sociosanitaria nel Distretto Sociosanitario n. 3 Imperiese
- ✚ Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)
- ✚ I Fattori di qualità e relativi obiettivi (standard)

### IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

- ✚ Il Segretariato Sociale
- ✚ L'intervento psicologico nel Sistema dei servizi sociali

### I BONUS MINISTERIALI GAS, LUCE E ACQUA E GLI ASSEGNI INPS

- ✚ L'istruttoria amministrativa di competenza dell'Ente locale

### INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA PERSONA ED AL NUCLEO FAMILIARE

- ✚ Interventi di integrazione al reddito
- ✚ Assistenza domiciliare
- ✚ Contributi per il mantenimento di Anziani e Persone Adulte Non Autosufficienti in strutture
- ✚ Contributi per il mantenimento di minori presso Comunità di tipo familiare o Istituti di assistenza pubblici o privati
- ✚ Mobilità agevolata
- ✚ Percorsi di attivazione e inclusione sociale a supporto delle fasce deboli
- ✚ Centro socio - ricreativo Carpe Diem

### INTERVENTI SOSTITUTIVI ED INTEGRATIVI ALLA PERSONA ED AL NUCLEO FAMILIARE

- ✚ Affidamento familiare
- ✚ Educativa territoriale
- ✚ Ospitalità di Minori non accompagnati e/o denunciati
- ✚ Comunità Alloggio "Il Girasole" di Torrazza per Multiutenza
- ✚ Comunità Alloggio "Casa Don Glorio" di Imperia per Multiutenza

### INTERVENTI DI SOSTEGNO ABITATIVO

- ✚ Alloggi sociali di transizione
- ✚ Mediazione alloggiativa
- ✚ Ospitalità temporanea

### SERVIZI EDUCATIVI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ SCOLASTICA

- ✚ Pre-Scuola
- ✚ Dopo-Scuola
- ✚ Pranzo assistito
- ✚ Sostegno ad alunni con disabilità grave certificata
- ✚ Centri estivi
- ✚ Trasporto tramite Scuolabus

### SERVIZIO EDUCATIVO PRIMA INFANZIA

- ✚ I Nidi d'Infanzia

### Utilità

- ✚ Che cosa è l'I.S.E.E.
- ✚ Gestione reclami, proposte e segnalazioni
- ✚ Scheda per reclami, proposte e segnalazioni
- ✚ Fac simile delega
- ✚ Questionario di soddisfazione dell'Utenza del Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche



**Carta dei Servizi Sociali ed Educativi**  
**Città di Imperia**  
***Assessorato ai Servizi e Politiche Sociali, Attività e Servizi Educativi,***  
***Politiche Giovanili ed Immigrazione***





## Cos'è la Carta dei Servizi Sociali e dei Servizi Educativi?

E' uno strumento per l'esercizio di "cittadinanza attiva" nella logica dei diritti e dei doveri sociali, attraverso la descrizione dell'organizzazione e del funzionamento della rete dei servizi alla persona, individuandone le modalità di accesso.

Rappresenta un impegno concreto, un patto, che la Città di Imperia stabilisce con i propri utenti, circa la qualità ed il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

E' un'opportunità per tutti i Cittadini di contribuire a controllare e correggere i servizi, suggerendo i cambiamenti ritenuti necessari.

Il presente documento si suddivide in tre parti principali:

- ✚ nella prima parte sono presentati i principi generali ai quali si ispira, gli strumenti per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e le modalità di collaborazione e ascolto dei suggerimenti dei Cittadini;
- ✚ la seconda parte è dedicata alla presentazione dei servizi sociali ed educativi erogati dalla Città di Imperia, suddivisi per categorie di utenza e tipologia, con particolare attenzione ai criteri di accesso, alle modalità di erogazione e ai livelli di qualità garantiti;
- ✚ nella terza parte sono raccolte una serie di informazioni utili riguardo l'utilizzo dell'I.S.E.E., la gestione dei reclami, segnalazioni e proposte da presentare agli Uffici del Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche ed infine due moduli da compilare: uno per il recapito di eventuali proposte, segnalazioni e reclami all'Amministrazione; l'altro di indagine sulla soddisfazione dell'Utenza.

La Carta dei Servizi Sociali e dei Servizi Educativi è a disposizione di tutti i Cittadini interessati presso lo Sportello di Cittadinanza di Piazza Dante n. 4 - III Piano ed è inoltre consultabile e scaricabile dal Sito Internet: [www.comune.imperia.it](http://www.comune.imperia.it)

In quanto strumento dinamico, la Carta verrà aggiornata ogniqualvolta si verificheranno modifiche o integrazioni ai servizi offerti pur sempre nel rispetto dei vigenti testi regolamentari cui la Carta medesima si ispira e di cui rappresenta un'inevitabile sintesi. L'Amministrazione si impegna inoltre a comunicare eventuali riduzioni dei livelli delle prestazioni dei servizi sociali indicati nella presente Carta, conseguenti ad una contestuale e proporzionale riduzione delle risorse economico-finanziarie disponibili.





## **Dalla C di “continuità” alla T di “trasparenza”: 9 principi fondamentali nell'erogazione dei servizi pubblici**

Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia organizza e gestisce i propri interventi nel rispetto dei seguenti “principi generali”, riferimento imprescindibile nell'erogazione di tutti i servizi pubblici:

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi, ove non specificato, è continua, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vengono adottate le necessarie misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Nei casi in cui sia consentito dalle norme e dai regolamenti, il Cittadino ha il diritto di scelta fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.

### **Eguaglianza**

Il medesimo servizio è garantito a tutti gli utenti; nessuna distinzione, nell'erogazione del servizio, può quindi essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed

opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **Efficienza ed efficacia**

Garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi significa lavorare in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni e fare scelte sempre tese alla soddisfazione degli utenti. Sono pertanto obiettivi prioritari: la semplificazione delle modalità di accesso al servizio, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, quanto l'accessibilità, la sicurezza e l'igiene dei locali e delle strutture.

### **Imparzialità**

Ogni servizio viene erogato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono e viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni sua fase di erogazione.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio viene sempre garantita attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, proposte e segnalazioni, in quanto modo migliore per poter rendere i servizi maggiormente adeguati

alle esigenze dell'utenza e del territorio.

### **Professionalità**

L'Ente locale promuove l'acquisizione di professionalità e favorisce tutti i momenti di aggiornamento e di scambio di competenze tra gli operatori dei servizi e il personale che si occupa degli aspetti amministrativi di gestione.

### **Riservatezza**

In quanto titolare del trattamento dei dati degli utenti, il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche garantisce che questo avverrà nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali nonché dignità personale degli utenti/fruitori di servizi, con particolare riferimento alla riservatezza, correttezza, liceità e al diritto alla protezione della identità personale, secondo quanto stabilito dal Reg. UE 2016/679.

### **Trasparenza**

Viene garantita infine un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e alle modalità di erogazione dei servizi, come in merito ai diritti e alle opportunità di cui i Cittadini possono godere.



## Cosa vuol dire qualità?

Costruire un sistema di qualità significa predisporre un insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi ed i servizi sociali siano orientati alla qualità, in termini di adeguatezza ai bisogni, efficacia dei metodi e delle azioni, uso ottimale delle risorse impiegate, sinergie con i servizi del territorio, valutazione dei risultati ed “outcome”, apprendimento e miglioramento continuo.

Impegno prioritario dell'Amministrazione è quello di garantire una corretta, chiara e tempestiva informazione circa le modalità di erogazione dei servizi ed ascoltare la voce dei Cittadini, in linea con quanto previsto dalle Deliberazioni dell'ANAC, attraverso strumenti per la “Rilevazione della qualità percepita dai Cittadini”.

Per consentire, dunque, lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche ha previsto diverse forme di ascolto del Cittadino utente:

- ✚ indagini, attraverso la somministrazione diretta di questionari customer satisfaction, sul grado di soddisfazione degli utenti al fine di valutare l'eventuale adozione di misure correttive ai valori programmati in termini di standard di qualità dei servizi offerti nonché la coerenza fra quest'ultima e le esigenze dell'utenza;
- ✚ analisi dei suggerimenti, dei reclami e delle segnalazioni che giungono al servizio;
- ✚ verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard

garantiti ed indicati nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo è una forma di tutela per gli utenti, ma costituisce anche un contributo importante che il Comune può utilizzare per il miglioramento dei servizi.

I reclami, i suggerimenti e le segnalazioni di eventuali criticità o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta, possono essere espressi in forma scritta, anche via fax, o e-mail utilizzando l'apposito modulo prestampato riportato in allegato e/o scaricabile on line dal Sito Web della Città di Imperia.

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere anche consegnati direttamente agli Operatori di front-office, i questionari sulla soddisfazione dell'utente introdotti nell'apposito contenitore collocato all'interno dello Sportello di Cittadinanza, i reclami devono essere inoltrati al Protocollo Generale della Città di Imperia, Viale Matteotti, 157 - 18100 Imperia.

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta, meditata e circostanziata, al reclamo.

Nel caso di particolari segnalazioni che richiedano una approfondita analisi sarà comunque inoltrata al Cittadino una comunicazione nella quale si spiegano le ragioni della necessità di ulteriore istruttoria per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine per la risposta.

Qualora il reclamo pervenuto non sia di competenza del Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche, al reclamante verranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.



## La “rete” di protezione sociale

La Città di Imperia, come tutti gli Enti locali, è titolare delle funzioni d’offerta di servizi sociali, in armonia con le disposizioni della legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” e della legge regionale 24 maggio 2006 n. 12 “Promozione del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari”.

E’ protagonista della programmazione e realizzazione delle politiche sociali in ambito locale, attraverso l’erogazione di servizi e prestazioni economiche finalizzati a prevenire, ridurre o rimuovere quelle condizioni di bisogno, disagio o difficoltà, che limitano di fatto il pieno sviluppo della persona e la sua effettiva partecipazione alla vita sociale.

Al Comune è affidata la regia della rete di protezione sociale in un’ottica di condivisione degli obiettivi con i Cittadini e gli attori sociali presenti nel suo territorio di competenza.

I servizi e le prestazioni sociali sono quindi rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alle comunità, e si distinguono in:

- ✚ interventi ai quali si accede su richiesta dell’Interessato e/o da parte di Parenti, Tutori, Curatori ed Amministratori di sostegno dello Stesso nelle forme e nei modi disciplinati all’art. 13 del vigente Regolamento per l’organizzazione, il funzionamento e l’accesso al Sistema integrato di promozione e protezione sociale della Città di Imperia e meglio dettagliati nelle successive schede della presente Carta;
- ✚ interventi attivati su segnalazione di Amministrazioni Pubbliche od altri

Soggetti pubblici o privati, o anche d’ufficio.

Destinatari dei servizi e delle prestazioni di cui al citato vigente Regolamento comunale, nei limiti degli stanziamenti di bilancio, sono i Cittadini residenti nella Città di Imperia e, con priorità, a parità di condizioni, Coloro che vi risiedono da almeno due (2) anni al momento della presentazione della domanda.

I servizi e le prestazioni possono essere estesi anche a persone e famiglie, presenti nel territorio comunale ma non residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- ✚ stranieri con permesso di soggiorno di cui agli artt. 18, 18-bis e 41 del D.Lgs. n. 286 del 1998 e s.m.i., con particolare riferimento alle donne in stato di gravidanza e nei sei mesi successivi alla nascita del figlio cui provvedono;
- ✚ minori di ogni nazionalità, a qualsiasi titolo presenti sul territorio;
- ✚ richiedenti asilo per la durata del permesso emesso nelle more dell’istruttoria della domanda di riconoscimento dello status di rifugiato<sup>1</sup>, nonché durante il tempo dell’autorizzazione prefettizia a permanere sul territorio nazionale in pendenza di ricorso giurisdizionale;
- ✚ stranieri a cui è stato riconosciuto lo status di rifugiato ai sensi della Convenzione relativa allo statuto dei rifugiati.

Possono essere altresì erogate prestazioni e servizi a Persone prive dei sopraelencati requisiti, per un periodo minimo e limitatamente al soddisfacimento di bisogni primari.

In base all’art. 2 della L. n. 328/2000, accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali, le persone in



condizione di povertà, o con limitato reddito, o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità involontaria di ordine fisico e psichico, nonché i soggetti con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, e le persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria per le quali si rendano necessari interventi assistenziali.

Sono escluse le Persone residenti in strutture comunitarie e residenziali, per le quali resta impegnato il Comune in cui avevano la residenza prima del ricovero, come previsto dall'art. 6, c. 4 della Legge n. 328/2000.

Non possono beneficiare degli interventi previsti dal sopra citato Regolamento comunale i Cittadini, laddove sia riscontrata la loro mancata collaborazione alla realizzazione delle azioni previste e sottoscritte nel progetto/contratto concordato tra gli Stessi e i Servizi Sociali professionali.

Per accedere agli **interventi di sostegno alla Persona ed al Nucleo Familiare** e agli **interventi sostitutivi ed integrativi al Nucleo Familiare**, laddove erogati in forma continuativa e non una tantum, oltre al valore ISEE di cui alla dichiarazione validamente presentata, è necessario che:

- ✚ nessun componente il nucleo familiare risulti proprietario di beni immobili oltre all'abitazione di residenza e relative pertinenze nell'intero territorio nazionale né percettore di altre misure nazionali di contrasto alla povertà (*id est*: Reddito di Cittadinanza, Pensione di Cittadinanza, ecc.)
- ✚ il nucleo familiare sia in possesso di un patrimonio mobiliare non superiore ad **Euro 10.000,00**, fatta eccezione per gli interventi connessi

alla contribuzione per il mantenimento di Anziani e Persone Adulte non autosufficienti in strutture residenziali per il quale si prende in considerazione un patrimonio mobiliare non superiore ad **Euro 5.000,00**.

Per accedere agli **interventi di sostegno abitativo**, oltre al valore ISEE di cui alla dichiarazione validamente presentata, è necessario che:

- ✚ nessun componente il nucleo familiare risulti proprietario di beni immobili nell'intero territorio nazionale o all'estero. I Cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea, ai fini dell'accoglimento della domanda, devono produrre una certificazione dell'autorità estera competente, tradotta in lingua italiana e legalizzata dall'autorità consolare italiana (art. 3, D.P.R. n. 445/2000; art. 2, D.P.R. n. 394/1999) ai fini della comprova dei requisiti reddituali e patrimoniali;
- ✚ il nucleo familiare sia in possesso di un patrimonio mobiliare non superiore ad **Euro 10.000,00**.



## **Lo Sportello di Cittadinanza e gli Ambiti Territoriali Sociali**

**FRONT-OFFICE** del Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche è lo **Sportello di Cittadinanza** cui viene affidata l'importante funzione di informazione/orientamento e consulenza ai Cittadini sui servizi socio-sanitari presenti sul territorio di competenza.

In base a quanto stabilito dalla Legge regionale 24 maggio 2006 n. 12, lo Sportello di Cittadinanza è istituito all'interno dell'Ambito Territoriale Sociale n. 11 che coincide con il territorio della Città di Imperia.

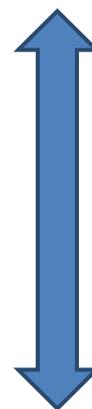
Presso lo Sportello di Cittadinanza sono sempre presenti almeno due operatori ai quali il Cittadino può rivolgersi senza alcuna formalità e venire accolto e informato circa i diversi servizi a disposizione, le relative procedure di accesso e la modulistica necessaria.

Coloro che presentano una richiesta per l'erogazione dei servizi e delle prestazioni, previsti dal vigente Regolamento comunale, vengono indirizzati al **Servizio Sociale Professionale** che svolge funzioni di Segretariato sociale, Accoglienza e Presa in carico del caso.

Fatti salvi i casi che per motivi di urgenza devono essere gestiti con immediatezza operativa, non prescindendo comunque dalla suddetta valutazione tecnica e professionale, l'accesso ai servizi e prestazioni erogati dal Settore e previsti all'art. 12 del già citato Regolamento comunale è subordinato alla presentazione, da parte dell'Interessato, di un'istanza scritta che dovrà essere redatta su apposito modello predisposto dai Servizi Sociali, scaricabile dal Sito Web della Città di Imperia e reperibile presso il suddetto Sportello di Cittadinanza, da trasmettersi direttamente all'Ufficio Protocollo della Città di Imperia o consegnarsi allo stesso Sportello di Cittadinanza.

Grazie all'acquisizione al Protocollo Generale della Città di Imperia, per il Cittadino è possibile seguire l'iter della sua richiesta.

Al massimo entro 10 giorni dalla richiesta acquisita agli atti del Comune, sono fissati su appuntamento i colloqui individuali di Segretariato sociale.



### **Sportello di Cittadinanza Ambito Territoriale Sociale n. 11**

**SEDE: Piazza Dante n. 4 - III Piano**

**ORARIO ANTE EMERGENZA COVID-19: Lunedì-Venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30 / Lunedì e Giovedì pomeriggio, dalle ore 15,00 alle ore 16,30.**

**ORARIO POST EMERGENZA COVID-19: Lunedì-Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 12,00**

**CENTRALINO: 01837011-311-401-492  
FAX: 0183290691**

**Ulteriori informazioni sono presenti sul Sito Internet della Città di Imperia: [www.comune.imperia.it](http://www.comune.imperia.it)**



## L'integrazione sociosanitaria nel Distretto Sociosanitario n. 3 Imperiese

La Città di Imperia assicura inoltre l'accesso alle prestazioni sociosanitarie tramite una convezione stipulata con l'Azienda Sanitaria Locale n. 1 Imperiese, costituendo, con altri 33 Comuni della Provincia di Imperia, il Distretto Sociosanitario n. 3 Imperiese.

Le prestazioni socio-sanitarie si caratterizzano per la natura e complessità dei bisogni a cui si rivolgono e si connotano per la unitarietà di intervento basato sul concorso di apporti professionali di tipo sanitario (medico, infermieristico, riabilitativo), di servizio sociale professionale e di prestazioni assistenziali, organicamente inseriti nel **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)** la cui redazione è basata sulla condivisione di obiettivi, responsabilità, di risorse umane e finanziarie.

Il processo assistenziale avviene con l'osservanza delle seguenti procedure:

- ✚ definizione della natura dei bisogni in termini multidimensionali, di salute, autonomia funzionale di capacità di relazione, individuando la rimozione del danno attraverso azioni di prevenzione, cura e riabilitazione;
- ✚ stesura di un progetto di salute personalizzato, indicando i fattori produttivi ed i servizi a cui gli stessi afferiscono per realizzare le azioni più appropriate di riduzione del danno o di mantenimento delle migliori condizioni di vita nel proprio ambiente o in un ambiente protetto;
- ✚ verifica delle azioni compiute sotto il profilo della qualità e degli esiti.

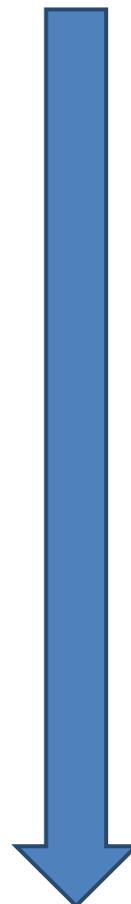
Il P.A.I., punto di riferimento determinante del rapporto tra il Servizio e la persona, è di conseguenza direttamente collegato ai livelli di qualità erogata, a partire dalla qualità dell'accoglienza, l'attenzione ed il rispetto della

riservatezza, come la tempestività degli interventi e la loro durata, quanto la professionalità e la cortesia degli operatori.

Gli impegni assunti nei confronti dei Cittadini circa la qualità ed il miglioramento continuo hanno una ricaduta concreta su tutti i servizi e gli interventi attraverso la definizione di specifici fattori di qualità e relativi obiettivi (standard).

Nella pagina che segue sono riportati, per ciascuno dei fattori, quegli standard che il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia si impegna a rispettare, garantire e verificare periodicamente.

Ulteriori standard specifici possono essere indicati all'interno della pagina descrittiva del singolo servizio.





### Fattori di qualità e relativi obiettivi (standard)

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TARGET
<b>ACCESSIBILITA' FISICA DELL'UTENZA</b>	<b>Ampiezza orario apertura Sportello di Cittadinanza</b>	<b>23 ore settimanali</b>
	<b>Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico</b>	<b>1 ora/die</b>
<b>GESTIONE PRATICHE</b>	<b>Rapidità</b>	<b>Disamina istanze entro max 3 gg. Lavorativi (fatte salve le urgenze da trattarsi con tempestività)</b>
	<b>Tempestività nel soddisfare le richieste urgenti</b>	<b>Termine max 2 gg. lavorativi</b>
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	<b>Tempi normali di visione o rilascio copia di atti su domanda</b>	<b>Termine max 3 gg. lavorativi da ricevimento richiesta tramite URP</b>
	<b>Visure presso archivi/banche dati</b>	<b>5 gg. lavorativi</b>
<b>ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	<b>Riunioni di coordinamento amministrativo e sociale</b>	<b>Ogni 15 gg.</b>
	<b>Tavoli di coordinamento intersettoriale</b>	<b>Almeno 1 volta al mese</b>
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	<b>Corsi di aggiornamento/formazione</b>	<b>Almeno il 50% del personale</b>
	<b>Interventi di affiancamento a nuove unità</b>	<b>Tutti i nuovi inserimenti di personale</b>
<b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE DELL'UTENZA</b>	<b>Bacheche con avvisi</b>	<b>Visibilità ed aggiornamento</b>
	<b>Aggiornamento sul Sito Web istituzionale</b>	<b>Modifiche entro 10 gg. lavorativi</b>
	<b>Accesso modulistica</b>	<b>Tutti i modelli sono reperibili presso lo Sportello di Cittadinanza, gli Uffici e scaricabili on line</b>
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA</b>	<b>N° ricorsi presentati contro le decisioni assunte dagli Uffici/N° casi trattati</b>	<b>Max 5%</b>
	<b>Somministrazione questionario di soddisfazione dell'Utenza</b>	<b>Quotidiana</b>
	<b>Gestione reclami scritti</b>	<b>Risposta scritta a cura del Responsabile del Procedimento</b>





# IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

## Il Segretariato sociale

Il **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE** assume all'interno dell'assetto voluto dalla L. 328/2000 un ruolo di intervento professionale proprio e di livello essenziale per osservare e gestire i fenomeni sociali, erogare prestazioni di informazione, consulenza, sostegno ed aiuto personale, coordinandosi nei servizi integrati con le discipline e le attività svolte da altri operatori delle équipes distrettuali ed all'interno delle U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionali).

A livello territoriale, nel profilo organizzativo del Servizio sociale professionale emerge una performance specifica di **SECRETARIATO SOCIALE**, strettamente connessa alle funzioni ed al ruolo degli Assistenti sociali rispetto alla tipologia degli interventi erogati.

Il Segretariato sociale svolge le seguenti funzioni:

- + informazione,
- + sostegno psico-sociale,
- + orientamento ed indirizzo per la costruzione di progetti a favore del singolo e della famiglia,
- + collaborazione, stimolo ed attivazione dei Soggetti del Terzo Settore e della solidarietà sociale, per l'erogazione di prestazioni all'interno della rete dei servizi sociali,
- + attivazione di collaborazioni con Soggetti del Servizio Sanitario con riferimento al Medico di Medicina Generale e agli Operatori dei Servizi territoriali (U.O. Anziani, Disabili, Minori, Salute Mentale e SERT).

Al servizio, **GRATUITO**, si accede, attraverso lo Sportello di Cittadinanza, su richiesta dell'Interessato o, per lui, di un parente o del rappresentante legale.

I colloqui individuali hanno una durata di almeno 30 minuti.

### L'INTERVENTO PSICOLOGICO NEL SISTEMA DEI SERVIZI SOCIALI

L'intervento psicologico svolge un ruolo importante ed essenziale nell'assetto organizzativo dei Servizi sociali della Città di Imperia.

La presenza qualificata e specifica di Psicologi all'interno del Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche, accanto agli Operatori sociali, permette di realizzare in modo efficace, attraverso l'integrazione delle diverse professionalità, i fini e gli obiettivi stabiliti dalla L. 328/2000 con riferimento ai singoli, alle famiglie, alle istituzioni, ai gruppi ed alla comunità.

Rilevante e necessario, anche l'apporto dello Psicologo nel campo dei rapporti dei servizi sociali con l'Autorità Giudiziaria.

Per le situazioni che richiedono un trattamento di tipo clinico, viene fatto riferimento al Servizio dell'A.S.L. n. 1 competente.



Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche cura l'istruttoria amministrativa per:

-  la trasmissione a SGATE dei Bonus sociali per disagio fisico;
-  la concessione di Assegni INPS per Maternità e per i Nuclei famigliari con almeno 3 figli minori.

L'erogazione dei Bonus sociali per disagio fisico avviene tramite trasmissione delle istanze pervenute alla Città di Imperia a SGATE che rappresenta il Sistema Nazionale che consente di gestire l'intero iter individuato dal Decreto del 28/12/2007 necessario ad attivare il regime di compensazione a favore dei Cittadini in possesso dei requisiti di ammissibilità.

Il Comune è tenuto a registrare i dati della richiesta presentata dal Cittadino con riferimento alla residenza ed alla sua condizione di disabilità per la quale necessita l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

La concessione degli Assegni per Nuclei famigliari con almeno 3 figli minori e per Maternità avviene previa adozione di apposito atto dirigenziale. Il Comune trasmette all'INPS gli esiti dell'istruttoria per l'effettiva erogazione da parte dell'Istituto medesimo.

I Bonus sociali e gli Assegni INPS spettano ai Cittadini residenti in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti normative di settore.

I moduli sono scaricabili dal Sito SGATE, dal Sito INPS o reperibili presso lo Sportello di Cittadinanza della Città di Imperia sito in Piazza Dante n. 4 - III Piano.



## INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA PERSONA ED AL NUCLEO FAMILIARE

### Interventi di integrazione al reddito

Sono interventi di assistenza in forma continuativa e/o "una tantum" erogati attraverso le seguenti modalità: 1) contributi economici, 2) buoni spesa, 3) buoni pasto, 4) buoni farmaci, 5) titoli di viaggio, 6) contributi finalizzati all'assistenza della Persona al proprio domicilio, erogabili al Soggetto che se ne occupa (famigliari e/o "buoni vicini").

Si rivolgono a:

✚ Cittadini e/o Nuclei familiari in possesso di un ISEE ordinario, in corso di validità, di importo inferiore a **8.500,00 Euro** che, trovandosi in situazione di difficoltà economica e privi di Soggetti obbligati ai sensi degli artt. 433 del C.C. o con Soggetti obbligati allo stesso titolo con redditi inferiori al suddetto Valore ISEE, non siano in grado di far fronte ai bisogni primari con risorse proprie.

✚ Soggetti che si trovino in situazioni di grave rischio, verificato d'ufficio, sulla base dei parametri di cui all'art. 5 del vigente Regolamento.

Gli interventi di cui sopra sono erogati in funzione dei limiti finanziari definiti annualmente dal bilancio comunale e, se continuativi, sulla base di quanto stabilito in sede di Commissione ATS 11 o di pubblicazione di appositi bandi.

Al servizio si accede, attraverso lo Sportello di Cittadinanza, su richiesta dell'Interessato o, per lui, di un parente o del rappresentante legale, compilando gli appositi moduli reperibili presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabili on line.

### Servizio di Assistenza domiciliare (S.A.D.)

Il S.A.D. consiste in prestazioni di aiuto e sostegno domiciliare, in particolare per le famiglie sulle quali gravano compiti di accoglienza, di cura di disabili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di nuclei con la presenza di minori ad elevata fragilità sociale, di anziani.

Tali interventi sono volti a sostenere e a favorire l'autonomia delle persone non autosufficienti, nonché la loro permanenza nel contesto domiciliare, tenendo conto sia degli aspetti sanitari sia del contesto socio-familiare.

Il S.A.D. promuove il benessere psicofisico tramite interventi personalizzati, adeguati ai bisogni rilevati, nel pieno rispetto della volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Le prestazioni offerte da tale servizio consistono in:

- ✚ aiuti volti a favorire l'autosufficienza nella vita giornaliera;
- ✚ aiuti volti alla tutela igienico-sanitaria della persona e dell'alloggio;
- ✚ interventi volti a favorire la vita di relazione;
- ✚ collaborazione nel settore del segretariato sociale.

Il servizio è gratuito per Coloro in possesso di un ISEE (rapportato alla specifica tipologia di utenza), in corso di validità, di importo inferiore a **10.000,00 Euro**.





L'Interessato, in possesso di un ISEE in corso di validità di importo superiore al suddetto valore, può usufruire gratuitamente del Servizio di segretariato sociale al fine di ottenere un monitoraggio della propria situazione di fragilità e, previa valutazione da parte del Servizio sociale professionale, di un eventuale supporto amministrativo/gestionale e di tutela telefonica. Se nell'ambito del suddetto monitoraggio, il Servizio sociale professionale rileva anche delle problematiche sanitarie complesse, vengono comunque garantite, previa valutazione multidimensionale, prestazioni di assistenza tutelare in quanto interventi fondamentali alla cura e alla protezione del beneficiario.

Nel caso di interventi da erogarsi a favore di Persone non residenti, per esigenze straordinarie e limitate nel tempo, previa valutazione positiva dell'Operatore sociale, viene applicata una tariffa oraria corrispondente al costo del servizio convenzionato.

Nel caso di erogazione congiunta con prestazioni sanitarie, infermieristiche e/o fisioterapiche (**Assistenza Domiciliare Integrata**), è prevista la gratuità fino ad un massimo di 60 giorni. Se il servizio comunale viene reiterato dopo il suddetto bimestre di gratuità, si applicano le suddette modalità.

*La gestione del servizio è affidata a Cooperative sociali convenzionate con la Città di Imperia che garantiscono puntualità nell'espletamento delle prestazioni previste e sostituzione immediata del personale in caso di assenza.*

### **Contributi per il mantenimento di Anziani e Persone Adulte Non Autosufficienti in strutture**

La richiesta di contributo economico deve essere presentata da Persone adulte e anziane non autosufficienti - non più in grado di condurre una vita autonoma, in condizioni economiche disagiate, senza parenti o con parenti obbligati impossibilitati a provvedervi

- che sono già inserite in un posto letto accreditato. In caso di inserimento in via d'urgenza in una struttura residenziale in posto fuori convenzione, con richiesta di concorso alla spesa a carico del Comune, il servizio deve assicurarsi che il richiedente NON AUTOSUFFICIENTE abbia provveduto ad inoltrare domanda di ammissione ai posti di residenzialità extraospedaliera presso strutture convenzionate con l'ASL1 e di essere inserito in lista di attesa.

Il contributo comunale può essere erogato sia per il ricovero presso strutture accreditate in posti fuori convenzione che presso altre strutture regolarmente autorizzate ed ha una natura temporanea, riferita al periodo intercorrente fra l'inserimento in lista di attesa e la prima disponibilità utile di un posto in convenzione presso una qualsiasi delle strutture accreditate. La contribuzione cesserà comunque nel momento in cui l'interessato rinunciasse al posto assegnatogli in struttura convenzionata.

La capacità socio-economica dell'Interessato viene determinata dall'ISEE socio-sanitario residenziale di cui al D.Lgs. n. 159/2013 e s.m.i.

Per determinare l'entità del contributo comunale, si prendono in considerazione l'importo netto della pensione percepita nell'arco dell'anno corrente (incluse le tredicesime/quattordicesime) ed eventuali altre rendite (ivi comprese quelle esenti da tasse ed imposte come ad es. indennità di accompagnamento, invalidità, ecc). Dalla somma di tali fattori reddituali viene detratta la somma mensile massima di **60,00 Euro** che viene lasciata a disposizione dell'utente per le spese personali e così si definisce la quota di contribuzione comunale.

*La presenza di figli dell'Interessato determina la loro concorrenza al pagamento della retta nei limiti della quota di compartecipazione calcolata con le modalità previste all'allegato 2 del D.P.C.M. 159/2013, ovvero ciascun figlio concorre fino al valore della propria componente aggiuntiva presente nel suddetto ISEE.*



All'intervento si accede a seguito di richiesta dell'Interessato o di un familiare e/o dell'Amministratore di sostegno e/o Tutore.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

La misura del contributo economico è determinata sulla base dell'I.S.E.E.

### **Contributi per il mantenimento di minori presso Comunità di tipo familiare o Istituti di assistenza pubblici o privati**

Ai bambini e ragazzi che, per un periodo definito, non possono permanere all'interno del proprio nucleo familiare, viene garantita l'ospitalità temporanea in strutture residenziali di tipo comunitario dopo che il Servizio sociale professionale ha valutato la praticabilità di tutte le possibili misure alternative previste dalla legge.

I minori vengono accompagnati da Operatori sociali al momento dell'ingresso in struttura.

La normativa di riferimento è la Legge 4 maggio 1983, n. 184 "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori" e successive modifiche.

Qualora i minori presentassero problematiche a rilevanza sanitaria, il progetto di inserimento viene concordato con l'U.O. Neuropsichiatria infantile dell'A.S.L. n. 1 Imperiese in sede di U.V.M.

L'inserimento in Comunità può proseguire oltre il compimento della maggiore età qualora esista un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

L'accesso al Servizio può avvenire :

- ✚ su iniziativa dei Servizi Sociali all'interno di un progetto di aiuto in favore del minore e/o del nucleo familiare in difficoltà, in attuazione di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- ✚ su richiesta di aiuto ai Servizi sociali da parte del minore e/o dei familiari dell'interessato, previa valutazione professionale e coinvolgimento di altri servizi competenti e dell'Autorità Giudiziaria;

- ✚ su iniziativa dei Servizi sociali in casi di tutela ed integrità del minore in attesa di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

**I Genitori, in possesso di un ISEE superiore a 8.500,00 Euro vengono chiamati a contribuire al mantenimento del proprio figlio presso la struttura residenziale accogliente, considerato che, come previsto dalla normativa vigente in materia, l'allontanamento del minore dal nucleo familiare di origine, non fa venir meno l'obbligo dei Genitori al mantenimento dello stesso.**

### **Mobilità agevolata**

Servizio a favore di Anziani e di Persone con certificazione dello stato di disabilità, con gravi problemi di deambulazione, che non possono utilizzare mezzi di trasporto pubblici o personali.

Viene garantito il trasporto presso i Centri Socio-Riabilitativi, le Scuole e le sedi lavorative. Al servizio si accede su domanda dell'interessato o di un parente o del rappresentante legale corredata da apposita certificazione del MMG e/o della competente U.O dell'A.S.L. n. 1 Imperiese.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

Il servizio è gratuito per coloro che sono in possesso di un valore I.S.E.E. socio-sanitario inferiore a **10.000,00 Euro**.

E' gratuito per gli studenti disabili frequentanti la scuola primaria e la scuola secondaria di I grado.

Per coloro che sono in possesso di un I.S.E.E. socio-sanitario superiore al suddetto valore o per coloro che non presentano l'attestazione ISEE viene applicata una tariffa corrispondente al costo del servizio richiesto.

**La gestione del servizio è affidata a Pubbliche assistenze convenzionate con la Città di Imperia. I veicoli sono attrezzati per il trasporto di persone disabili. I punti di raccolta sono direttamente al domicilio o ad una distanza massima di 200 metri. Viene garantita la presenza di accompagnatori e la continuità del servizio per tutto l'anno. La normativa di riferimento è la L. 5 febbraio 1992, n. 104. "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".**



## **Percorsi di attivazione ed inclusione sociale a supporto delle fasce deboli**

Sono destinatari dei percorsi di attivazione e d'inclusione sociale, finalizzati all'integrazione e/o reintegrazione sociale e/o lavorativa, i soggetti svantaggiati di cui all'art. 1, comma 1, della Legge 8/11/1991 n. 381 (compresi i condannati in condizione di detenzione o ammessi a misure alternative alla detenzione, nei limiti stabiliti dalla vigente legislazione penitenziaria), i disabili di cui alla L. 12/3/1999 n. 68 nonché le persone in carico ai servizi sociali o sociosanitari pubblici territoriali fra cui le persone con povertà estreme per le quali si sia definito un percorso educativo/socio-terapeutico d'inserimento o reinserimento sociale.

All'interno del Settore, opera il Servizio Inserimenti Lavorativi (S.I.L. Il S.I.L. (Servizio Inserimenti Lavorativi) che definisce gli obiettivi del progetto di inserimento dei suddetti Soggetti, facendoli confluire all'interno di una convenzione stipulata tra azienda ospitante e beneficiario.

Durante tutto il periodo di inserimento vengono garantiti agli Utenti la formazione in materia di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro ex D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., una copertura assicurativa INAIL e RCT e, per Coloro che sono in possesso di un ISEE ordinario, in corso di validità, di importo inferiore a **8.500,00 Euro**, viene anche riconosciuto un incentivo economico (con o senza ulteriore rimborso per spese sostenute e documentate per la partecipazione al progetto) non collegato all'impegno orario bensì alla loro situazione individuale. Su segnalazione dei Servizi socio-sanitari territoriali, potrà essere comunque riconosciuto un incentivo economico anche in presenza di un ISEE superiore ai suddetti limiti

In casi particolari, debitamente motivati all'interno del progetto individuale, è possibile che la persona usufruisca del percorso anche senza contributo di sostegno economico, ferma restando la necessità di copertura assicurativa.

Il S.I.L. offre i seguenti servizi:

- ✚ ***percorsi integrati di inclusione socio-lavorativa*** a favore di soggetti per i quali è prevedibile lo sviluppo di abilità lavorative tali da consentire il successivo inserimento occupazionale.  
DURATA MASSIMA: 18 mesi (di norma rinnovabile 1 sola volta);  
IMPEGNO ORARIO MASSIMO: 35 ore settimanali;
- ✚ ***percorsi integrati in situazione*** a favore di Soggetti minorenni o maggiorenni portatori di bisogni di crescita individuale per i quali si ritiene utile attivare esperienze in realtà lavorative con l'obiettivo di acquisire capacità relazionali e professionali propedeutiche ad un successivo percorso di inserimento lavorativo.  
DURATA MASSIMA: 36 mesi (di norma rinnovabile 1 sola volta);  
IMPEGNO ORARIO MASSIMO: 35 ore settimanali;
- ✚ ***percorsi integrati di socializzazione*** a favore di Soggetti che, pur presentando condizioni personali tali da non consentire loro di raggiungere requisiti minimi per un effettivo inserimento lavorativo, dimostrano adeguatezze comportamentali e relazionali per poter acquisire un concreto beneficio dall'attività di socializzazione in ambiente di lavoro.  
DURATA MASSIMA: nessun limite (con vincolo annuale di verifica permanere appropriatezza del progetto);  
IMPEGNO ORARIO MASSIMO: di norma non superiore alle 20 ore settimanali;
- ✚ ***percorsi di attivazione sociale*** intesi come interventi di contrasto alla povertà in cui a fronte di un contributo economico volto a garantire un minimo livello di sussistenza alla persona, è richiesto un impegno a svolgere attività di pubblica utilità, percorsi di



socializzazione o percorsi di formazione.

DURATA MASSIMA: nessun limite (con vincolo annuale di verifica permanere appropriatezza del progetto);

IMPEGNO ORARIO MASSIMO: di norma non superiore alle 20 ore settimanali.

Al servizio si accede su richiesta dell'interessato o su proposta del Servizio sociale e/o del Dipartimento Salute Mentale e/o Unità Operativa Disabili dell'A.S.L. n. 1.

La modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

*L'inserimento socio-lavorativo non determina acquisizione di alcun diritto di ordine economico e/o giuridico nei confronti dell'azienda/ente ospitante né determina il costituirsi di un rapporto di lavoro.*

## Centro socio-ricreativo Carpe Diem

Aperto a Cittadini anziani (che hanno compiuto i 60 anni di età), agli Adulti (che hanno compiuto i 50 anni di età) ed infine anche ai Minori purchè accompagnati da figure adulte di riferimento, il Centro Carpe Diem organizza attività di prevenzione, promozione dell'agio e di aggregazione sociale, le cui finalità possono sintetizzarsi come segue:

- ✚ creare condizioni per una vita di relazione qualitativamente migliore;
- ✚ garantire la piena espressione dei diritti individuali e collettivi;
- ✚ favorire il benessere delle persone;
- ✚ promuovere il mantenimento dell'autosufficienza;
- ✚ favorire l'incontro intergenerazionale e, più in generale, l'attenzione e la sensibilità della collettività verso i soggetti deboli.

L'accesso al Centro è diretto. È previsto il pagamento di una quota associativa annuale pari a **25,00 Euro**.

I locali sono confortevoli e privi di barriere architettoniche; il calendario delle attività programmate è annuale; è prevista la collaborazione con operatori esperti in campo culturale e di divulgazione scientifica.

La gestione è diretta. Il Centro è sempre aperto tranne una settimana durante il periodo estivo e durante le festività e/o ponti, con possibilità di aperture straordinarie su richiesta.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza, la Segreteria del Carpe Diem e scaricabile on line.

**Presenza di DAE (defibrillatore).**



### SEGRETARIA CARPE DIEM

Via Argine Dx, 311

Tel.: 0183509800

Indirizzo mail: [carpediem-imperia@libero.it](mailto:carpediem-imperia@libero.it)

Orario: da lun. a ven.: dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 18,30 / il sabato: dalle ore 14,30 alle ore 18,30.

## Affido familiare

Previsto dalla Legge 4 maggio 1983, n. 184 e successive modifiche, offre concretamente accoglienza del minore da parte di un nucleo familiare che assicuri al minore stesso il diritto a vivere in un contesto familiare idoneo.

L'affidamento alle famiglie prevede la stipula di un accordo (**atto di assenso**) che definisce i termini dell'intervento, i reciproci impegni delle famiglie coinvolte ed i compiti dei servizi sociali professionali e specialistici.

Sono previste le seguenti tipologie di intervento:

- ✚ affido etero familiare a tempo pieno o parziale;
- ✚ affido familiare parentale a tempo pieno o parziale.

I servizi sociali si occupano di:

- ✚ gestire l'attivazione, l'istruzione, la realizzazione e la verifica dell'intervento così come previsto dalle norme vigenti e dalle Linee di indirizzo emanate dalla Regione Liguria;
- ✚ erogare un contributo economico ai collocatari che, rapportato alla tipologia di intervento, sostenga parzialmente le spese per il mantenimento fino ad un massimo di **300,00 Euro mensili**. In presenza di spese straordinarie sostenute nel mese di riferimento e documentate, è prevista la possibilità di integrare il suddetto contributo

fino ad un massimo di ulteriori **200,00 Euro**;

- ✚ nel caso di Affidamento Familiare presso parenti entro il IV grado l'erogazione dei suddetti contributi è subordinata al possesso di un'attestazione ISEE minorenni, in corso di validità, inferiore a 8.500,00 Euro;
- ✚ garantire eventuali servizi aggiuntivi e/o provvidenze ulteriori in relazione alle condizioni psico-fisiche del minore e a particolari elementi di complessità del progetto;
- ✚ stipulare apposita polizza assicurativa per infortunio e R.C.T., di adeguata copertura, a tutela del Minore affidato;
- ✚ supervisionare e monitorare l'andamento dell'affido familiare.

*Se i provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria dispongono incontri protetti con i familiari, viene garantito, in considerazione delle risorse disponibili, l'organizzazione di un "luogo neutro" e di un Operatore sociale e, all'occorrenza di altri Operatori anche appartenenti al Terzo Settore.*

Al servizio si accede su proposta e valutazione del Servizio sociale e sociosanitario con il consenso della famiglia di origine oppure su specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

*I Genitori, in possesso di un ISEE superiore a 8.500,00 Euro vengono chiamati a contribuire al mantenimento del proprio figlio presso la famiglia affidataria, considerato che, come previsto dalla normativa vigente in materia, l'allontanamento del minore dal nucleo familiare di origine, non fa venir meno l'obbligo dei Genitori al mantenimento dello stesso.*





## **L'Educativa territoriale**

L'Educativa Territoriale è un servizio rivolto ai minori (e alle loro famiglie) segnalati e/o affidati dall'Autorità giudiziaria minorile e/o in situazione di disagio su proposta d'ufficio. Si basa su un progetto educativo temporaneo che si avvale dell'intervento di Educatori professionali o di altre figure specialistiche in rapporto all'esigenza del caso specifico. Qualora il minore presentasse problematiche a rilevanza sanitaria, l'Educativa è concordata con i servizi sanitari.

Il servizio è gestito in convenzione con cooperative sociali.

Al servizio si accede su specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e/o proposta e valutazione del Servizio sociale e socio-sanitario, con il consenso della famiglia di origine.

Il servizio è GRATUITO.

## **Ospitalità di Minori non accompagnati e/o denunciati**

A Minori (anche stranieri) non accompagnati o a Minori denunciati dalle FF.OO. in stato di libertà, viene garantita dal Servizio sociale ospitalità presso Strutture di accoglienza, autorizzate in base alla normativa vigente, per il tempo

necessario all'identificazione ed espletamento delle formalità per il rientro nel nucleo familiare o per la predisposizione di un Piano Assistenziale Individualizzato.

L'attivazione dell'intervento, dopo la segnalazione, è immediata.

Il Minore viene accompagnato al momento dell'ingresso in struttura o dagli Operatori sociali o dalle Forze dell'Ordine.

Il pagamento della retta di ricovero è, nell'immediato, a carico del Comune, salvo successiva definizione della quota di partecipazione al costo del servizio attivato, ed eventuale rivalsa in relazione alla spesa sostenuta a carico del Comune di provenienza.



## **Comunità Alloggio “Il Girasole” di Torrazza per Multiutenza**

Il Servizio sociale garantisce accoglienza in una struttura abitativa di proprietà comunale, con n. 5 posti letto in camere doppie arredate ed accessoriate.

I destinatari sono Adulti e/o Minori (accompagnati da un genitore) residenti nella Città di Imperia ed in possesso di un ISEE ordinario inferiore a **8.500,00 Euro**.

Devono essere autosufficienti ed idonei alla vita comunitaria come da certificazione rilasciata dal MMG, non devono presentare problematiche legate alla tossicodipendenza, all'alcolismo o alla malattia mentale.

L'accoglienza non prevede né il vitto né l'assistenza continuativa che infatti viene garantita fino al permanere delle condizioni che la hanno determinata.

L'accesso avviene su richiesta dell'Interessato o su proposta del Servizio sociale professionale a seguito della valutazione dei bisogni del richiedente ed è comunque subordinato alla posizione in graduatoria.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

***Per l'accoglienza in Comunità è prevista la partecipazione al costo fissata in 124,00 Euro mensili per posto letto.***

## **Comunità Alloggio “Casa Don Glorio” di Imperia per Multiutenza**

Il Servizio sociale garantisce ospitalità all'interno di una struttura di proprietà comunale che, regolarmente autorizzata ai sensi della vigente normativa, prevede un'organizzazione degli spazi e caratteristiche famigliari in grado di mantenere la persona nel proprio contesto sociale, prevenendo o ritardando il ricovero in istituto.

I destinatari sono Persone anziane e/o Adulte, valutate dal MMG autosufficienti ed idonee alla vita comunitaria, senza parenti obbligati o nell'impossibilità a provvedere in termini di cura, che necessitino di una situazione protetta, in possesso di un ISEE ordinario inferiore a **8.500,00 Euro**.

La Comunità conta n. 20 posti letto in camere singole e doppie, arredate ed accessoriate.

Per la pulizia degli spazi comuni sono previsti interventi mirati di assistenza domiciliare generica. L'accoglienza non prevede né il vitto né l'assistenza continuativa che infatti viene garantita fino al permanere delle condizioni che la hanno determinata.

Il Servizio sociale professionale verifica periodicamente la compatibilità tra le problematiche e le esigenze di ogni singolo ospite e le regole comunitarie. L'accesso alla Comunità avviene su richiesta dell'Interessato o su proposta del Servizio sociale professionale a seguito della valutazione dei bisogni del richiedente ed è comunque subordinato alla posizione in graduatoria.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

***Per l'accoglienza in Comunità è prevista la partecipazione al costo fissata in 124,00 Euro mensili a posto letto in camera doppia e in 248,00 Euro mensili a posto letto in camera singola.***



## Alloggi sociali di transizione

A nuclei familiari in stato di effettivo e documentato bisogno alloggiativo, i cui componenti non siano titolari di diritti di proprietà o altri diritti reali. Prevede l'utilizzo temporaneo di appartamenti, di proprietà del Comune, fino ad un massimo di 36 mesi, fatte salve le eccezioni meglio declinate nel vigente Regolamento, in cui può essere organizzata anche l'ospitalità in coabitazione di più nuclei familiari.

Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale professionale a seguito della valutazione dei bisogni del richiedente.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

L'accesso agli alloggi è determinato sulla base di una graduatoria; nel caso di coabitazione la disponibilità degli spazi viene divisa tra i nuclei familiari ospitati, con l'uso comune della cucina e dei servizi; interventi di ordinaria manutenzione dell'abitazione e di pronto intervento per riparare piccoli guasti; i nuclei famigliari ospitati sono supportati dal servizio di mediazione alloggiativa; l'ospitalità è garantita fino al superamento della situazione di bisogno. Hanno la priorità sull'assegnazione dell'alloggio le famiglie con minori, anziani o disabili.

**Il canone di locazione viene indicato nel contratto.**

## Mediazione alloggiativa

Servizio rivolto a tutti i Cittadini residenti nel territorio imperiese con problematiche di tipo alloggiativo. Si esplicita nelle seguenti azioni:

- + accoglienza e gestione delle segnalazioni di sfratto attraverso una mediazione fra le parti in causa (inquilini, proprietari, avvocati, ufficiali giudiziari, forze dell'ordine ecc.);
- + reperimento di soluzioni alloggiative adeguate;
- + promozione di migliori condizioni di vita della famiglia;
- + erogazione di eventuali contributi ministeriali finalizzati alla morosità incolpevole.

Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale professionale a seguito della valutazione dei bisogni del richiedente.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

Il servizio è GRATUITO..

## Ospitalità temporanea

Servizio rivolto a persone in stato di bisogno alloggiativo, prive di legami famigliari.

Sistemazione temporanea in albergo o presso altra struttura di accoglienza per un tempo limitato.

Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale professionale.

La Modulistica è reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza o scaricabile on line.

Il costo derivante dall'ospitalità della persona è, per i primi giorni, a carico del Comune.

Nel caso di ospitalità prolungata sarà definita la quota di partecipazione a carico dell'utente calcolata in base alla situazione economica (I.S.E.E.) del nucleo familiare.

Dalla segnalazione, l'attivazione dell'intervento è immediata e comunque non oltre 48 ore.

Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche del Comune di IMPERIA, in ottemperanza alla normativa vigente, provvede all'erogazione, secondo il calendario scolastico regionale (normalmente da settembre a giugno), dei seguenti servizi di supporto all'attività scolastica:

- ✚ **Pre-Scuola;**
- ✚ **Dopo-Scuola;**
- ✚ **Pranzo assistito;**
- ✚ **Sostegno ad alunni con disabilità grave certificata;**

✚ **Centri estivi** (laddove attivati a favore dei bambini della Scuola Primaria, dell'Infanzia e dei Nidi di Infanzia, possono decorrere dalla settimana successiva alla fine dell'anno scolastico fino alla penultima di agosto);

✚ **Trasporto** **tramite Scuolabus.**

**PRE-SCUOLA:** Servizio di accoglienza degli alunni delle Scuole dell'Infanzia e Primarie della Città di Imperia.

La finalità principale del servizio è quella di consentire alle famiglie, i cui orari di lavoro e le cui particolari esigenze risultino poco compatibili con l'orario di inizio dell'attività scolastica, di poter affidare, per periodi temporali brevi, il loro bambino ad un servizio di accoglienza e custodia espletato all'interno della Scuola e, in collaborazione con la Dirigenza Scolastica, curato da personale a ciò specificatamente incaricato. In subordine, il Pre-Scuola consente ai fruitori del servizio di Scuolabus di accedere alle strutture scolastiche non essendo possibile uniformare gli orari di tutti gli arrivi.

**DOPO-SCUOLA:** Servizio di interesse pubblico indirizzato agli alunni delle Scuole primarie della Città di Imperia che frequentano il cd. "modulo" e sono iscritti al servizio di refezione scolastica (con termine indicativo alle ore 16,30/16,40).

La finalità del servizio è quella di consentire agli alunni di trascorrere il tempo post-scolastico curricolare

pomeridiano, in attesa dell'arrivo dei genitori, o dello Scuolabus, nella stessa struttura scolastica di frequenza, in una dimensione educativa, mediante attività didattico-formative, espressive e ricreative concordate con le Dirigenze Scolastiche.

**PRANZO ASSISTITO:** Servizio integrativo dell'attività didattica indirizzato agli alunni della Scuola Primaria frequentanti le classi a "modulo" iscritti al servizio di refezione scolastica, nei giorni di non rientro pomeridiano, con termine indicativo alle ore 14,00/14,30.

La finalità del servizio è quella di consentire ai bambini di fruire del servizio di ristorazione scolastica presso i refettori scolastici con personale a ciò specificatamente incaricato sia durante la fase di accompagnamento in mensa e somministrazione del pasto, sia nella fase ricreativa che precede il ritorno in classe o l'arrivo dei genitori.

I servizi di pre e Dopo-Scuola nonché di pranzo assistito vengono attivati/mantenuti al raggiungimento e mantenimento di un numero minimo di iscritti-paganti pari a n. 15 alunni; al di sotto di questo minimo i servizi non saranno attivati, salvo autorizzazione in deroga che la Giunta Comunale si riserverà di concedere caso per caso.

Poiché l'attivazione dei sopra citati servizi, in ciascuna Scuola, è subordinata, anno per anno, al raggiungimento di un numero minimo di iscritti, i singoli servizi potranno essere attivati un anno e non attivati l'anno successivo.

Per accedere ai suddetti servizi si deve compilare l'apposita istanza su Modulo scaricabile On Line o reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza, entro i termini previsti da apposito Bando pubblicato annualmente sul Sito WEB della Città di Imperia.

Il pagamento del corrispettivo calcolato in base all'I.S.E.E. posseduto ed alle tariffe stabilite dalla Giunta comunale dovrà essere effettuato in una unica soluzione o rateizzato alle scadenze indicate nel suddetto Bando mediante POS o mediante versamento su CCP n. 11241189 intestato alla Città di Imperia - Ufficio Attività Scolastiche. In tal caso, la ricevuta di avvenuto pagamento deve essere consegnata all'Ufficio medesimo.

**SOSTEGNO AD ALUNNI CON DISABILITA' GRAVE CERTIFICATA:** Servizio di assistenza finalizzata all'inserimento scolastico degli alunni portatori di disabilità grave per favorire l'autonomia e la comunicazione personale prevista dall'art. 13,

comma 3, della L. n. 104/92, dalla L.R. n. 15/2006 e dall'Accordo di Programma per l'Integrazione, l'inclusione sociale ed il successo formativo nelle Istituzioni scolastiche autonome della Provincia di Imperia (2009-2012), nonché l'integrazione con gli altri studenti nelle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado ricadenti nel territorio della Città di Imperia.

La Città di Imperia si impegna a garantire il regolare svolgimento del servizio di assistenza scolastica agli alunni portatori di disabilità grave, collaborando sia con gli operatori scolastici addetti all'assistenza di base che con gli insegnanti di sostegno e curricolari, sottoscrivendo altresì il Piano Educativo Individuale riferito agli alunni stessi.

Il servizio, erogato in forma **GRATUITA** su richiesta formulata dalla scuola previa esibizione di documentazione sanitaria da parte della famiglia, viene svolto durante l'orario e secondo il calendario scolastico, all'interno dei locali delle Scuole, e in tutti gli altri luoghi previsti dalla didattica o da appositi progetti (palestre, piscine, laboratori, ecc.).

Il servizio può essere garantito anche in occasione dello svolgimento di gite didattiche o visite d'istruzione sul territorio.

**CENTRI ESTIVI:** costituiscono un momento particolare dell'intervento dell'Ente Locale in favore dei minori.

Essi sono riservati ai bambini:

- ✚ 3 mesi-3 anni che frequentano gli Asili nido comunali,
- ✚ 3-6 anni e 6-11 anni che frequentano la Scuola dell'Infanzia e Primaria.

Pur non ponendosi in stretta continuità con l'esperienza maturata durante l'anno scolastico, non sono da ritenersi, in alcun caso, un servizio prettamente assistenziale bensì un servizio educativo e ricreativo di interesse pubblico.

Per i Centri estivi è prevista una compartecipazione dell'Utenza ai costi del servizio calcolata sulla base dell'I.S.E.E. posseduto e quantificato da apposite tariffe stabilite dalla Giunta comunale.

Modulistica reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza, il Servizio 5.3 e scaricabile on line.

Servizi gestiti in appalto da Cooperative qualificate nel settore servizi alla Persona oppure in forma diretta.

**TRASPORTO TRAMITE SCUOLABUS:** Il trasporto scolastico è un servizio collettivo fornito alle comunità scolastiche residenti nella Città di Imperia ed a più di 2 Km dalla sede scolastica di competenza, con priorità per gli alunni della Scuola Primaria, a seguire della Scuola secondaria di primo grado ed **eccezionalmente** della Scuola dell'Infanzia (con presenza di un accompagnatore).

Il servizio è gestito in appalto da aziende qualificate nel settore dei trasporti di persone, con veicoli adeguati per caratteristiche e capienza alle disposizioni di legge vigenti in materia ed al numero degli alunni iscritti e con personale autista in possesso delle richieste abilitazioni. Sono a carico dell'appaltatore gli oneri di manutenzione, pulizia, verifica e riparazione degli scuolabus, nonché quanto previsto dalla normativa vigente.

Il servizio consiste nella raccolta degli alunni a punti individuati nel Piano di Trasporto, al loro accompagnamento a scuola ed al ritorno allo stesso punto di raccolta al termine delle lezioni.

Per accedere al suddetto servizio si deve compilare l'apposita istanza su Modulo scaricabile On Line o reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza, entro i termini previsti da apposito Bando pubblicato annualmente sul Sito WEB della Città di Imperia.

Il pagamento del corrispettivo calcolato in base all'I.S.E.E. posseduto ed alle tariffe stabilite dalla Giunta comunale dovrà essere effettuato in una unica soluzione o rateizzato alle scadenze indicate nel suddetto Bando mediante POS o mediante versamento su CCP n. 11241189 intestato alla Città di Imperia - Ufficio Attività Scolastiche.

In tal caso, la ricevuta di avvenuto pagamento deve essere consegnata all'Ufficio medesimo.

Il servizio trasporto scolastico in favore degli alunni diversamente abili, certificati ai sensi della Legge n. 104/1992, è **GRATUITO**.

**Per il servizio di refezione scolastica, gestito dalla Società partecipata S.E.R.I.S. S.r.l., si rinvia alla Carta dei Servizi in vigore.**



Servizio educativo offerto a Bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni come spazio di gioco, di crescita fisica e psichica, di incontro con altri Bambini ed Adulti che se ne prendono cura, rispondendo ai Loro bisogni di autonomia.

I Nidi di Infanzia comunali, affidati in concessione ad una Cooperativa sociale, sono aperti da settembre a giugno, mentre nei mesi di luglio ed agosto, il concessionario ha facoltà di programmare il nido estivo.

Le sedi dei 2 nidi d'infanzia comunali, con una capienza complessiva di 88 posti, sono:

**I CUCCIOLI**

Piazzetta De Negri, 2/A- 18100 Imperia  
Tel. 0183/1971731-3336396756

**GLI SCOIATTOLI**

Via Porta Nuova, 1-18100 Imperia  
Tel. 3666946905

Per accedere al suddetto servizio si deve compilare l'apposita istanza su Modulo scaricabile On Line o reperibile presso lo Sportello di Cittadinanza, entro i termini previsti da apposito Bando pubblicato annualmente sul Sito WEB della Città di Imperia.

Le domande pervenute sono esaminate entro la data stabilita dal suddetto Bando per la formulazione della graduatoria secondo i criteri previsti dal vigente Regolamento per la disciplina dei Nidi comunali.

La frequenza al Nido è subordinata al pagamento di una quota fissa mensile che si configura come concorso degli Utenti al costo del servizio.

Essa è differenziata in base al valore I.S.E.E. attribuito al nucleo familiare a cui il Bambino appartiene.



U

### CHE COSA È L'ISEE?

L'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) è un indicatore che valuta la situazione economica del nucleo familiare al fine di regolare l'accesso a prestazioni (in moneta e in servizi) sociali e socio-sanitarie erogate da Enti o Istituzioni pubbliche; in generale l'ISEE è utilizzato come base per fissare soglie oltre le quali non è ammesso l'accesso a tali prestazioni e/o per applicare tariffe differenziate in base alla condizione economica.

La situazione economica viene misurata in funzione di tre fattori:

- ✚ il reddito di tutti i componenti il nucleo familiare;

- ✚ il loro patrimonio (valorizzato al 20%);

- ✚ una scala di equivalenza che tiene conto della composizione del nucleo familiare e delle sue caratteristiche.

La DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica), presentata in forma di autocertificazione, è il modulo con il quale il Cittadino dichiara gli elementi utili per il calcolo dell'ISEE. Le informazioni in esso contenute sono in parte autocertificate dal Cittadino e in parte, quali i dati fiscali più importanti e quelli relativi ai trattamenti erogati dall'INPS, acquisite direttamente dagli archivi

dell'Agenzia delle Entrate e dell'INPS.

### COME SI OTTIENE L'ISEE?

Il Cittadino può farsi assistere nella compilazione della DSU da un Centro di Assistenza Fiscale (CAAF), ottenendo la ricevuta di avvenuta presentazione ma non l'ISEE calcolato. Se in possesso delle credenziali, il Cittadino può provvedervi in autonomia accendendo alla piattaforma dell'INPS.

Il CAAF trasmette in via telematica all'INPS i dati autocertificati contenuti nella DSU e il sistema informativo ISEE, a seguito della ricezione dei dati, provvede all'acquisizione dei dati presenti nelle banche dati dell'INPS e dell'Agenzia delle Entrate e completa la DSU.

Viene quindi determinato l'indicatore ISEE che è reso disponibile al dichiarante della DSU mediante la consegna dell'attestazione del calcolo a cura del CAAF, anche a mezzo mail se richiesto dal Cittadino.

L'attestazione ISEE che viene restituita contiene, per ogni indicatore ISEE richiesto, i seguenti elementi:

- ✚ il nucleo familiare di riferimento per il calcolo dell'indicatore;
- ✚ il valore dell'indicatore ISEE;
- ✚ le prestazioni a cui è possibile accedere utilizzando l'indicatore calcolato;
- ✚ le modalità di calcolo dell'indicatore con dettaglio dei dati sintetici;
- ✚ il periodo di validità dell'attestazione ed eventuali omissioni/differenze rilevate.

All'ISEE Ordinario o Standard si affiancano ulteriori indicatori ISEE da utilizzare per la richiesta di alcune tipologie di prestazioni ed in presenza di determinate caratteristiche del nucleo familiare quali:

T

I

L

I

T

A



- ✚ **l'ISEE per prestazioni agevolate per minori** utilizzato ad esempio per la richiesta dell'assegno di maternità, dell'assegno di sostegno al nucleo familiare con almeno tre figli minori, del Bonus Bebè, retta asili nido e altri servizi per l'infanzia ecc.;
- ✚ **l'ISEU per prestazioni universitarie** utilizzato ad esempio per la richiesta delle agevolazioni sulle tasse universitarie, mense, borse di studio ecc.;
- ✚ **l'ISEE per prestazioni socio-sanitarie per persone maggiorenni con disabilità e/o non autosufficienti** utilizzato ad esempio per richiedere l'assistenza domiciliare;
- ✚ **l'ISEE per prestazioni socio-sanitarie residenziali** utilizzato ad esempio per la richiesta di particolari prestazioni che prevedono ricoveri presso istituti, residenze socio-sanitarie assistenziali, residenze protette, od ospitalità alberghiera;
- ✚ **l'ISEE corrente** previsto per chi già ha un ISEE in corso di validità e può ottenere un ISEE sostitutivo, definito "corrente", calcolato con riferimento ad un periodo di tempo più vicino rispetto al momento della richiesta della prestazione. *Per poter richiedere l'ISEE Corrente deve essersi verificata o una variazione dell'attività di lavoro autonomo o dipendente (o di trattamenti assistenziali, previdenziali o indennitari, anche esenti IRPEF), o in alternativa una variazione del reddito complessivo del nucleo familiare superiore al 25%.*

Il Modello Isee corrente ha validità di 6 mesi, salvo ulteriori variazioni.

Inoltre, in presenza di ISEE corrente valido, se un componente trova nuova occupazione e/o fruisce di nuovi trattamenti previdenziali, assistenziali e indennitari non rientranti nel reddito complessivo ai fine IRPEF, è necessario

presentare nuovo ISEE corrente entro due mesi dall'inizio della variazione.

#### LA VALIDITÀ DELL'ISEE

A partire dal 2020 la validità delle Attestazioni ISEE rilasciate dal 1° gennaio 2020 viene fissata al 31 dicembre 2020.

Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia si riserva inoltre di compiere una verifica delle dichiarazioni dei richiedenti prestazioni agevolate, avvalendosi delle informazioni in proprio possesso, nonché di quelle di altri enti della Pubblica Amministrazione, oltre all'eventuale ausilio della Guardia di Finanza per i controlli sostanziali reddituali e patrimoniali.



#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Decreto direttoriale n. 497 del 31 dicembre 2019 - Approvazione delle modifiche del modello tipo della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'anno 2020, nonché delle relative istruzioni per la compilazione

Decreto direttoriale n. 347 del 4 ottobre 2019 - Approvazione delle modifiche del modello tipo della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), nonché delle relative istruzioni per la compilazione

Decreto ministeriale n. 101 del 9 agosto 2019 - Individuazione delle modalità tecniche per consentire al Cittadino di accedere alla dichiarazione ISEE precompilata resa disponibile in via telematica dall'INPS

Legge 26 maggio 2016 - Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto legge 29 marzo 2016, n. 42, recante disposizioni urgenti in materia di funzionalità del sistema scolastico e della ricerca (articolo 2-sexies "ISEE dei nuclei familiari con componenti con disabilità)

D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 - Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)





U

## Gestione reclami, segnalazioni e proposte.

T

*Le pagine che seguono possono essere direttamente ritagliate o fotocopiate, compilate e consegnate al Protocollo Generale della Città di Imperia di Viale Matteotti 157.*

*Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche, attraverso i Responsabili del procedimento, risponderanno per iscritto entro 30 giorni dalla data del protocollo di ricevimento.*

I

*La scheda può essere anche scaricata on line dal Sito Internet [www.comune.imperia.it](http://www.comune.imperia.it) e trasmessa per posta elettronica al seguente indirizzo: [protocollo@pec.comune.imperia.it](mailto:protocollo@pec.comune.imperia.it)*

L

*Se la trasmissione telematica riguarda un reclamo che interessa una terza persona, rimane a carico del mittente l'obbligo di produrre successivamente quanto necessita ad un corretto trattamento dei dati personali.*

I

*Il Settore si impegna a fornire risposta scritta alle sole segnalazioni identificate come "reclamo".*

*Pertanto, per facilitare la risposta, è necessario che il reclamo riporti una precisa descrizione dell'evento negativo, come occorre che siano precisati la data ed il luogo (ufficio, Servizio, sportello, ecc.) dove il fatto è avvenuto.*

T

*È necessario inoltre che il reclamo faccia riferimento a fatti o comportamenti non più lontani nel tempo di 30 giorni.*

A

*Se il reclamo riguarda eventi riferiti e riferibili a terza persona, occorre che il reclamante produca anche la delega di tale persona. La delega, di cui si allega nelle pagine successive fac-simile, dovrà contenere anche il consenso dell'interessato al trattamento dei suoi dati personali anche sensibili, nella misura in cui questo sia necessario all'evasione della pratica, ed essere corredata da copia di suo valido documento di riconoscimento.*

*In assenza di tali documenti il Settore sospenderà tutti i termini procedurali o se del caso provvederà direttamente presso l'interessato stesso.*

*La firma a conclusione del reclamo deve essere chiara e leggibile, non saranno presi in considerazione reclami con firme non leggibili o anonimi.*





**CITTA' DI IMPERIA  
SETTORE SERVIZI SOCIALI, PRIMA INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE**

**SCHEDA PER RECLAMI, PROPOSTE E SEGNALAZIONI**

*Egr. Sig./Gent.ma Sig.ra,*

*La invitiamo a compilare la presente scheda allo scopo di migliorare il servizio laddove siano state rilevate da parte Sua delle carenze.*

*La scheda dovrà essere inviata tramite servizio postale o consegnata direttamente allo Sportello di Cittadinanza di Piazza Dante n. 4 - III Piano e/o al Protocollo Generale della Città di Imperia - Viale Matteotti 157.*

*Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche risponderà per iscritto entro 30 (trenta) giorni dalla data di acquisizione del protocollo di ricevimento.*

*La scheda può essere anche scaricata on line dal Sito Internet della Città di Imperia: [www.comune.imperia.it](http://www.comune.imperia.it) e trasmessa per posta elettronica al seguente indirizzo: [protocollo@pec.comune.imperia.it](mailto:protocollo@pec.comune.imperia.it)*

*Se la trasmissione telematica riguarda un reclamo che interessa una terza persona, rimane a carico del mittente l'obbligo di produrre successivamente quanto necessita ad un corretto trattamento dei dati personali.*

*Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche terrà in debita considerazione le proposte pervenute ed interverrà, a norma del vigente Regolamento per l'organizzazione, il funzionamento e l'accesso al Sistema integrato di promozione e protezione sociale della Città di Imperia, in caso di segnalazioni.*

*Parimenti si impegna a fornire risposta scritta alle sole segnalazioni identificabili come "reclami".*

*Pertanto, per facilitare la risposta, è necessario che il reclamo riporti una precisa descrizione dell'evento negativo, come occorre che siano precisati la data ed il luogo (ufficio, Servizio, sportello, ecc.) dove il fatto è avvenuto. È necessario inoltre che il reclamo faccia riferimento a fatti o comportamenti non più lontani nel tempo di 30 (trenta) giorni. Se il reclamo riguarda eventi riferiti e riferibili a terza persona, occorre che il reclamante produca anche la delega di tale persona. La delega (di cui si allega fac simile) dovrà contenere anche il consenso dell'interessato al trattamento dei suoi dati personali anche sensibili, nella misura in cui questo sia necessario all'evasione della pratica, ed essere corredata da copia di suo valido documento.*

*Grazie per la gentile collaborazione.*

***Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche***

Si invia:

- RECLAMO
- PROPOSTA/SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
- ALTRO





**FAC SIMILE**



**CITTA' DI IMPERIA**  
**SETTORE SERVIZI SOCIALI, PRIMA INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE**  
**SCHEDA PER RECLAMI, PROPOSTE E SEGNALAZIONI**

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ (Provincia di \_\_\_\_\_)

Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

telefono/cellulare/e-mail \_\_\_\_\_

**DELEGO**

il Sig./la Sig.ra:

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in Piazza/Via \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

telefono/cellulare/e-mail \_\_\_\_\_

all'inoltro del/della reclamo/proposta/segnalazione che comprende anche la trattazione dei miei dati personali, anche di natura sensibile.

Allego alla presente copia di un mio valido documento di riconoscimento.

La presente autorizzazione vale anche quale "formale consenso" ex Reg. UE 2016/679 - "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali".

Data, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_





### INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(ex art. 13 del Reg. UE 2016/679 - "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali")

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività del **SETTORE SERVIZI SOCIALI, PRIMA INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE** per la gestione del/della reclamo/segnalazione/proposta in attuazione della normativa vigente;
- il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato conferimento dei dati, nel caso di reclamo, comporta la mancata risposta scritta;
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento o qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati comunali per le parti del procedimento di loro competenza;
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni.

***La Città di Imperia ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale.***





**CITTA' DI IMPERIA**  
**SETTORE SERVIZI SOCIALI, PRIMA INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE**

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

*Egr. Sig./Gent.ma Sig.ra,*

*La invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario il cui scopo è di raccogliere informazioni utili per il miglioramento del servizio. Le garantiamo che il Suo contributo sarà tenuto in grande considerazione.*

*Per consentire risposte sincere e libere il questionario è predisposto in modo da garantire l'anonimato.*

*Le assicuriamo, inoltre, che i dati personali dei rispondenti saranno trattati esclusivamente per le finalità d'indagine e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679 - "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali").*

*Il questionario compilato va consegnato direttamente allo Sportello di Cittadinanza di Piazza Dante n. 4 - III Piano nelle modalità che saranno indicate al momento dell'operatività dell'indagine che garantiranno la completa riservatezza.*

*Grazie per la gentile collaborazione.*

***Il Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche***

**INFORMAZIONI GENERALI**

Indicare, con una crocetta nel quadratino, il servizio di cui si usufruisce e a cui si riferiranno le risposte:

- Segretariato Sociale
- Intervento psicologico
- Interventi di integrazione al reddito
- Bonus Ministeriali
- Assistenza domiciliare
- Contribuzione per mantenimento Anziani e Persone Adulte non autosufficienti in strutture residenziali
- Contribuzione per mantenimento di Minori presso Comunità di tipo familiare o Istituti di assistenza pubblici o privati
- Mobilità agevolata
- Percorsi di attivazione e inclusione sociale a supporto delle fasce deboli
- Centro socio-ricreativo Carpe Diem
- Affidato familiare
- Educativa territoriale
- Ospitalità di Minori non accompagnati e/o denunciati
- Comunità Alloggio "Il Girasole" di Torrazza per Multiutenza
- Comunità Alloggio "Casa Don Glorio" di Imperia per Multiutenza
- Alloggi sociali di transizione
- Mediazione alloggiativa
- Ospitalità temporanea
- Refezione scolastica (resa dalla S.E.R.I.S. S.r.l.)
- Servizi scolastici (pre-scuola, dopo-scuola, pranzo assistito, sostegno disabilità grave certificata);
- Trasporto scolastico tramite Scuolabus
- Nido di Infanzia "I Cuccioli"



Nido di Infanzia "Gli Scoiattoli"

Indicare, con una crocetta nel quadratino, chi compila il questionario:

l'Utente

un familiare dell'Utente

altro, specificare: \_\_\_\_\_

#### NOTE PER LA COMPILAZIONE

La **prima** sezione del questionario riporta una serie di affermazioni relative ad aspetti di qualità del servizio, rispetto alle quali le chiediamo di esprimere liberamente il suo grado di soddisfazione.

La **seconda** sezione, invece, riporta alcune domande tese ad identificare il suo "profilo-utente" (da quanto usa il servizio, per quanto tempo, alcuni dati anagrafici...). È importante raccogliere anche queste informazioni perché permetteranno di interpretare in modo più corretto le risposte da lei fornite nella prima sezione.

Nella **prima** sezione, metta una barra o una croce sul numero che più corrisponde al Suo grado di condivisione dell'affermazione proposta, come illustrato sotto:

*non condivido*

*condivido abbastanza*

*condivido*

*condivido molto*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Cerchi di rispondere a tutte le domande "di getto"; se ritiene che alcune domande siano mal poste o non del tutto adatte allo specifico contesto, lo segnali a lato con un commento. Questo darà modo di migliorare successivamente il questionario.

Qualora non abbia avuto modo di farsi un'opinione circa qualcuno dei temi trattati, metta una barra o una croce sulla casella:

**NON SO.**

Nella **seconda** sezione, risponda alle domande mettendo una barra o una croce sulla risposta corretta.

#### **PRIMA SEZIONE: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

##### **A) ACCESSIBILITÀ' AL SERVIZIO**

1) E' facile ottenere informazioni chiare ed esaurienti sul servizio e sulle modalità di accesso ad esso:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

2) E' facile sbrigare tutte le pratiche necessarie ad ottenere il servizio:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

3) Il tempo di attesa (da quando ho fatto domanda a quando ho avuto accesso effettivo al servizio) è ragionevole:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

4) I tempi e le modalità di erogazione del servizio sono funzionali alle mie esigenze:





1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

5) Le professionalità e/o gli strumenti impiegati per l'erogazione del servizio sono adeguati e funzionali alle mie esigenze:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

### B) PARTECIPAZIONE DIRETTA

1) Se qualcosa non funziona, mi sarebbe facile presentare un reclamo al Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

2) Mi è capitato di presentare un reclamo al Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia ed i tempi di risposta sono stati accettabili:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

3) Mi è capitato di presentare un reclamo e sono soddisfatto di come la questione sia stata affrontata dal Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche della Città di Imperia:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

### C) PERSONALE DEL SERVIZIO

1) Il personale che si occupa dello Sportello di Cittadinanza è competente:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

2) Il personale che si occupa dello Sportello di Cittadinanza è sempre cortese:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

3) Il personale amministrativo con cui ho (avuto) contatti è competente:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

4) Il personale amministrativo con cui ho (avuto) contatti è sempre cortese:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

5) Gli operatori sociali e tecnici (assistenti sociali e domiciliari, educatori, psicologi, ecc. ) con cui ho (avuto) contatti sono competenti:





1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

6) Gli operatori sociali e tecnici (assistenti sociali e domiciliari, educatori, psicologi, ecc. ) con cui ho (avuto) contatti sono sempre cortesi:

1	2	3	4	5	6	7	NON SO
---	---	---	---	---	---	---	--------

La preghiamo di segnalarci in modo dettagliato gli aspetti del servizio di cui non è soddisfatto. In particolare, non esiti a spiegare, anche in dettaglio, i motivi per cui ad una o più delle affermazioni precedenti ha espresso un basso livello di condivisione:

---

---

---

---

---

### SECONDA SEZIONE: PROFILO DELL'UTENTE DEL SERVIZIO

1. Età: /\_\_\_\_\_/

2. Sesso:  UOMO  DONNA

3. Cittadinanza:  ITALIANA  STRANIERA

4. Usufruisce di altri servizi erogati dal Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche?

SÌ  
 NO

Se sì, specifichi quali:

---

---

---

---

### 3. Come ha avuto informazioni sul servizio?

- Tramite parenti/amici/conoscenti che ne avevano già usufruito
- Tramite parenti/amici/conoscenti che hanno avuto informazioni sul servizio
- Tramite informazioni direttamente diffuse dal Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e Scolastiche
- Tramite il contatto diretto con gli Operatori sociali
- Tramite il contatto con altri enti e strutture
- Tramite giornali/radio/TV/Internet
- Altro

*Grazie ancora per la gentile collaborazione.*



**Carta dei Servizi Sociali ed Educativi**  
**Città di Imperia**

***Assessorato ai Servizi e Politiche Sociali, Attività e Servizi Educativi, Politiche Giovanili ed Immigrazione***

