



Ambito Territoriale C03

Teano Capofila



Carta dei Servizi

*Teano Ente Capofila,
Caianello, Cellole, Conca della Campania, Francolise, Galluccio,
Marzano Appio, Mignano Monte Lungo, Pietravairano,
Presenzano, Roccamonfina, Rocca D'Evandro, San Pietro Infine,
Sessa Aurunca, Tora e Piccilli e Vairano Patenora.*

Presentazione

La riforma del welfare locale, basata su una gestione associata ed integrata degli interventi e dei servizi sociali, è stata perseguita da tutti i soggetti dell'Ambito territoriale C03 in modo forte e deciso.

E ' stato avviato, infatti, con un processo, innanzitutto culturale, di attenzione alle politiche sociali non più pensate come una somma di interventi generalizzati, ma come sistema capace di lavorare per la garanzia dei diritti, la qualità dei servizi, la tutela dei minori e la crescita responsabile delle comunità.

I nostri interventi hanno mirato e continueranno a mirare ad accompagnare gli individui e le famiglie lungo tutto il corso della vita, riconoscendone i bisogni legati alle diverse fasi e a particolari circostanze biografiche, sostenendo e promuovendo le capacità individuali e delle reti familiari, nonché favorendo le iniziative di aiuto e di mutuo soccorso.

La programmazione sociale messa in atto dai Comuni e dagli Ambiti territoriali rappresenta un periodo intenso per le opportunità che offre ai sistemi locali di ripensare la struttura del welfare.

Ma è molto intenso anche per i forti cambiamenti che ha portato con sé e per i processi di innovazione organizzativa e procedurale che ha attivato nei sistemi amministrativi locali, consentendo una sostanziale rivisitazione delle funzioni di programmazione e monitoraggio delle politiche sociali ed un forte rinnovamento dei rapporti tra gli Enti locali e tutti i soggetti del Terzo Settore, gli altri soggetti privati e le altre istituzioni pubbliche.

Tale percorso di implementazione ha fortemente modificato la definizione, la programmazione e il finanziamento delle politiche sociali regionali.

Crediamo che la comune volontà di crescita dimostrata già nel corso delle scorse Annualità e l'abbandono della logica dell'isolamento in favore di quella della coesione e della concertazione assicurerà delle politiche in grado di affrontare le dimensioni multiple del disagio.

Perché la carta dei servizi

La Carta dei servizi è uno strumento attraverso il quale i cittadini possono dialogare con l'Ambito territoriale.

Negli ultimi anni il quadro normativo sui servizi sociali è stato profondamente innovato al fine di essere adeguato alle norme e alle modificazioni nella struttura dei servizi.

La legge quadro di riforma dell'assistenza (L.328/2000) è certamente il punto più significativo di questa innovazione normativa, a cui ha fatto seguito la Legge regionale n.11/2007- "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale" che ha permesso di promuovere lo sviluppo di un welfare delle responsabilità ovvero di un sistema sociale plurale basato e sorretto da responsabilità condivise, finalizzato alla costruzione dell'autonomia dei cittadini utenti, della coesione sociale e dei diritti della persona.

Oggi si punta a realizzare un sistema integrato di servizi, che risponda ai casi più gravi di emarginazione e che offra aiuto ai cittadini che si trovano ad affrontare un momento difficile o una condizione esistenziale particolare.

I cittadini oggi possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno alla famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi l'Ambito C03, con Teano come Comune capofila, offre ai suoi cittadini, naturali destinatari delle proprie attività socio-assistenziali, un concreto strumento di conoscenza degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi sociali erogati.

Un documento, la Carta dei Servizi, di grande rilievo nel tormentato panorama della burocrazia, che vuole essere anche un impegno dell'Ambito C03 finalizzato alla qualificazione del rapporto con i cittadini, cui vanno offerte anche garanzie di certezza, trasparenza, qualità e quantità.

Al cittadino la Carta consente permette di conoscere tempestivamente a quali e a quanti servizi ha diritto, di prendere atto dei criteri di accesso agli stessi, verificarne la qualità e avanzare suggerimenti, proposte e critiche.

La Carta è anche uno strumento per tutelare gli utenti da eventuali inadempienze, disservizi, ritardi nell'erogazione dei servizi e benefici; infatti gli utenti, a tutela dei propri diritti e contro il mancato rispetto delle caratteristiche e delle modalità di erogazione dei servizi riportati nella Carta, possono produrre reclamo presso gli Uffici Politiche Sociali e/o presso gli Sportelli Antenna Sociale del Comune di residenza.

La Carta viene diffusa attraverso una distribuzione capillare nelle strutture pubbliche dei Comuni dell'Ambito e vincola gli Enti nel loro insieme "politico", amministrativo e gestionale.

PRESENTAZIONE DELL'AMBITO TERRITORIALE C03

La determinazione degli Ambiti Territoriali, avvenuta con Delibera di Giunta Regionale n°320 del 03/07/2012, è stata impostata sul modello della distrettualizzazione sanitaria, non solo per un automatico adeguamento alla normativa quadro, ma anche per la precisa scelta di voler trattare unitariamente le problematiche della salute e della protezione sociale nello stesso contesto locale. Gli Ambiti territoriali coincidono con i Distretti Sanitari - o loro multipli - delle Aziende Sanitarie Locali della Regione, purché rientranti nella stessa ASL

L'Ambito Territoriale C03, è composto da 16 Comuni. Sullo stesso territorio insiste il Distretto Sanitario 14, avente sede a Teano. Schematizzando, possiamo riepilogare i dati sulla popolazione come segue:

COMUNE	distretto	N° Abitanti al 31/12/15
CAIANELLO	14	1.824
CELLOLE	14	7.830
CONCA DELLA CAMPANIA	14	1.239
FRANCOLISE	14	4.922
GALLUCCIO	14	2.154
MARZANO APPIO	14	2.226
MIGNANO MONTE LUNGO	14	3.250
PIETRAVAIRANO	14	2.984
PRESENZANO	14	1.766
ROCCA D'EVANDRO	14	3.283
ROCCAMONFINA	14	3.511
SAN PIETRO INFINE	14	944
SESSA AURUNCA	14	21.727
TEANO	14	12.577
TORA E PICCILLI	14	910
VAIRANO PATENORA	14	6.594
TOTALE	14	77.741

Il territorio dell'Ambito, come si evince dalla Tabella, si presenta caratterizzato, tranne che per due Comuni con una popolazione al di sopra dei 10.000 abitanti, (Sessa Aurunca con un totale di 21.727 unità e Teano con 12.577 unità), da comunità con consistenze demografiche molto modeste. Inoltre l'area si presenta particolarmente estesa geograficamente e, quasi sempre, scarsamente dotata di idonee e moderne infrastrutture e servizi. Tali considerazioni ed una dettagliata analisi dei bisogni hanno determinato la programmazione degli interventi sociali e socio-sanitari.

PRINCIPI GENERALI

L'Ambito C03 fonda le attività erogate su alcuni principi generali:

➤ **IMPARZIALITA' e CONTINUITA'**

L'Ambito si impegna ad attenersi ai principi di obiettività, imparzialità e neutralità, garantendo la regolarità dei servizi, riducendo al minimo i disagi che dovessero insorgere se, per causa di forza maggiore, gli stessi dovessero essere interrotti.

➤ **PARTECIPAZIONE**

L'Ambito assicura ai cittadini la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti. Pertanto ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi, alle informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla documentazione relativa alle prestazioni ricevute; ognuno ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale.

➤ **EFFICIENZA ed EFFICACIA**

L' Ambito persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali più funzionali allo scopo.

➤ **UGUAGLIANZA**

L'Ambito si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta a tutti gli utenti e ad adottare idonee iniziative per favorire e garantire la fruizione dei servizi a tutti.

➤ **TRASPARENZA**

In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra l'Ambito C03 ed il cittadino viene garantita la trasparenza ed il coinvolgimento delle Associazioni e/o delle rappresentanze dei cittadini.

Indicatori e standard di qualità dei servizi

Obiettivi	Indicatori	Standard
All'utente deve essere garantito un adeguato monte ore di accesso all'Ufficio/Sportello Sociale	Giorni e orari di apertura degli Uffici/Sportello Sociali Servizio Sociale e Segretariato	Almeno 1 giorno di mattina e 1 giorno di pomeriggio a settimana. Almeno 3 ore e max 12 ore a settimana
All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta dell'Ufficio/Sportello Sociale	Minimo 3 giorni Massimo 30 giorni
All'utente preso in carico devono essere garantiti "contatti" verificati con il Servizio	Numero di "contatti" e verifiche del Servizio Sociale Professionale	Minimo 1 "contatto" registrato Max 1 "contatto" settimanale a seconda della valutazione professionale Minimo 1 verifica annuale del "contatto"
All'utente deve essere garantita un'adeguata tutela in caso di "inadempienza" del servizio	Numero di giorni tra la data di ricezione del reclamo e la data della risposta allo stesso reclamo	Massimo 30 giorni
All'utente deve essere garantito il rispetto della riservatezza	Fruizione di un ambiente a disposizione del Servizio Sociale Professionale che consenta la riservatezza dei colloqui che vertono su "dati sensibili"	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui che vertono su "dati sensibili"
All'utente deve essere garantita la professionalità del personale	Utilizzo di personale con professionalità adeguata alla funzione	Effettivo utilizzo di personale professionalmente adeguato; per procedimenti psico-sociali rilevanti: assistenti sociali, psicologici, figure professionali previste dalla normativa vigente
All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni relative ai procedimenti che lo riguardano	Diffusione del materiale informativo appositamente studiato dall'Ufficio di Piano di Zona per i Rapporti con il Pubblico, circa le modalità di accesso ai servizi erogati	Disponibilità presso gli Uffici/Sportelli Sociali della modulistica per l'accesso ai servizi erogati, per l'inoltro di eventuali reclami, per la pubblicizzazione dei servizi; Dotazione di tutti gli operatori di un cartellino identificativo che ne consenta la riconoscibilità; Verificabilità dei criteri, dei requisiti e delle graduatorie per i servizi che le prevedono; Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso e al funzionamento dei servizi erogati.
All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Presenza di caratteristiche architettoniche dei locali presso cui sono erogati i servizi che consentano l'accesso alle persone diversamente abili	Effettiva accessibilità degli Uffici/Sportelli Sociali e degli ambienti presso cui sono erogati i servizi

**SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI
DELL'AMBITO TERRITORIALE C03**

Nella tabella seguente, per ciascuna Area di Intervento sono elencati i Servizi programmati ed erogati dall'Ambito Territoriale C03.

Area Azioni di Sistema

- **Segretariato Sociale**
- **Gestione Piani di Zona Sociali**

Area Anziani

- **Assistenza Domiciliare per Anziani**

Area Responsabilità Familiari

- **Servizio di Mediazione familiare**
- **Erogazione di contributi a vedove/i con figli minori**
- **Sostegno alla genitorialità**

Area Infanzia e Adolescenza

- **Centro di Psicologia Territoriale**

Area d'intervento per il sostegno alle donne in difficoltà

- **Informazione e sensibilizzazione**

- **Sostegno Economico per Minori istituzionalizzati e/o affidati**

Area Disabilità

- **Assistenza Domiciliare per Disabili(SAD)**
- **Servizio di Assistenza Domiciliare e Integrata (ADI)**

Area Contrasto alla Povertà

- **Erogazione di contributi economici diretti e indiretti**

Area Immigrati

- **Servizio di Mediazione Culturale**

Area Dipendenze

- **Prevenzione e sensibilizzazione**

AREA AZIONI DI SISTEMA

Segretariato Sociale

Cos'è: Il Segretariato Sociale è un servizio finalizzato a rispondere all'esigenza primaria dei cittadini di ricevere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio. Il Segretariato Sociale prevede le seguenti attività:

La Porta unitaria d'accesso, attiva presso il Comune di Teano -Comune capofila-assicura l'accesso al sistema di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari di ambito, attraverso il coordinamento delle attività dei tre livelli operativi (Sportelli Sociali, UVI e Porta Unitaria), il monitoraggio e la valutazione dei servizi presenti sul territorio, la costruzione di banche dati sulle risorse disponibili individuate e la predisposizione del materiale informativo sui servizi attivati dal piano o da altre realtà territoriali.

L'Unità di Valutazione Integrata, è localizzata nel distretto sanitario n.14 e accolgono personale con competenze socio-assistenziali (risorse di ambito) e

sanitarie (risorse ASL CE). Lo staff così composto modula programmi personalizzati a carattere socio-sanitario.

Gli Sportelli sociali, localizzati presso i 16 Comuni dell'Ambito, con funzioni di ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento ai servizi.

A chi si rivolge: a tutti i cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito C03.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso lo Sportello Antenna Sociale del Comune di residenza.

Operatori impegnati: operatori sociali e sanitari.



Gestione Piani di Zona Sociali

Cos'è: l'intervento permette all'Ufficio di Piano di garantire le funzioni sue proprie di programmazione, gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona. L'UdP va perciò dotato di una struttura, di risorse, di competenze, di professionalità e di una specifica metodologia di lavoro.

Operatori impegnati:

centro di coordinamento;

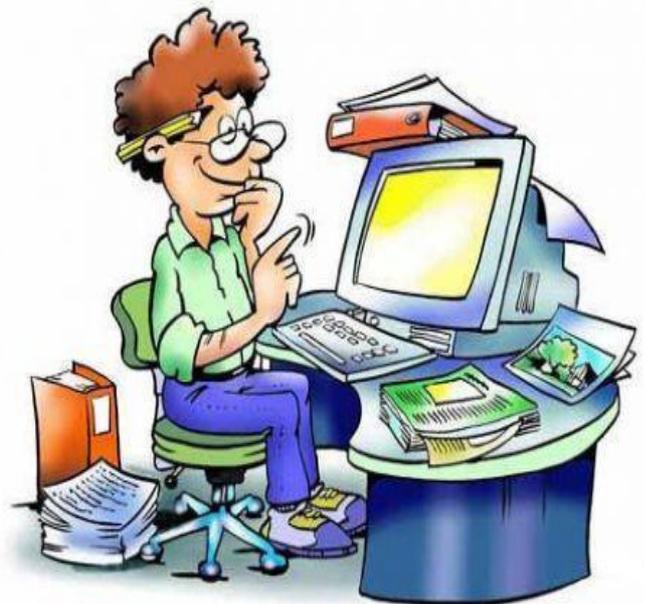
unità di progettazione, monitoraggio e valutazione;

unità amministrativa;

unità contabile;

unità prestazioni sociali;

unità integrazione socio-sanitaria.



AREA ANZIANI

Assistenza domiciliare sociale agli anziani

Cos'è: il servizio, attivo presso tutti i comuni dell'ambito C03, fornisce un'assistenza strutturata e organizzata in modo tale da offrire le necessarie prestazioni socio-assistenziali all'utente presso il suo domicilio o la sua dimora abituale.

A chi si rivolge: alle persone anziane con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età e/o alla malattia.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso lo Sportello Sociale del Comune di residenza.

La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori impegnati

Operatori socio assistenziali qualificati.



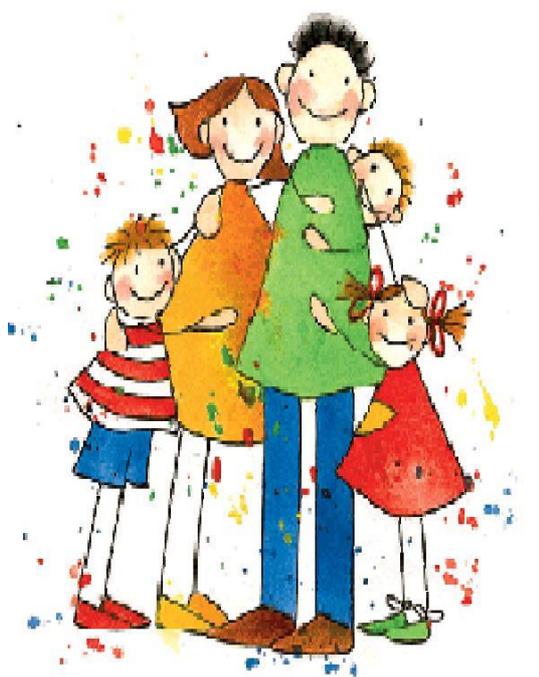
AREA RESPONSABILITA' FAMILIARI

Servizio di mediazione familiare

Cos'è: il Servizio, localizzato nel Comune capofila ed itinerante sul territorio dell'Ambito, ha lo scopo di favorire l'assunzione delle responsabilità familiari e genitoriali da un punto di vista sociale, psicologico, educativo ed economico attraverso l'attivazione e/o il potenziamento delle capacità/competenze educative dei genitori, la promozione dell'informazione sui problemi dei minori e i loro disagi, l'orientamento, la formazione e l'accompagnamento dei nuclei familiari, nonché degli insegnanti nel superamento delle difficoltà educative. Inoltre, il Servizio si propone di diffondere la cultura dell'Affido e di costruire una Banca dati di potenziali famiglie affidatarie attraverso la sensibilizzazione e la formazione sull'Affido Familiare.

A chi si rivolge: a tutti i nuclei familiari, le famiglie affidatarie e i genitori adottivi, gli operatori scolastici ed educativi.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso lo Sportello Sociale del Comune di residenza.
Operatori impegnati: Mediatore Familiare, Psicologo, Assistente Sociale.



Erogazione di contributi economici diretti ed indiretti

Cos'è: il servizio consiste nell'erogazione da parte dei singoli Comuni di contributi economici diretti alle vedove/i con figli minori, a nuclei familiari in condizioni di disagio e /o difficoltà, a famiglie affidatarie a tutela dei diritti dei bambini.

Come si richiede: le richieste possono essere presentate presso l'Ufficio Politiche Sociali del Comune di residenza.

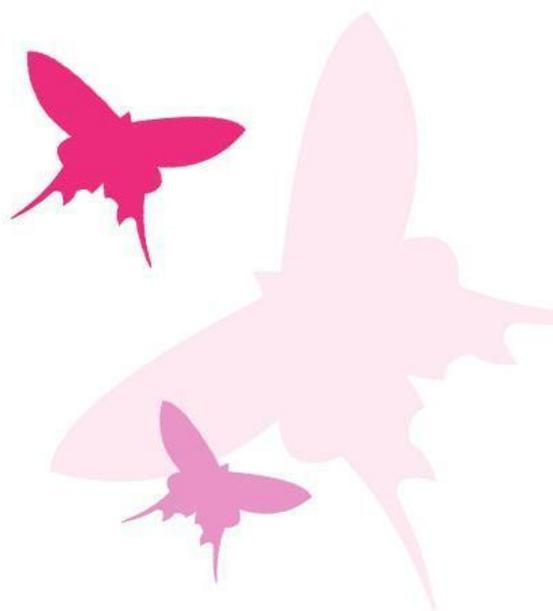
La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori impegnati: i Responsabili degli uffici comunali dei Servizi Sociali e/o assistenza.

Tipo di gestione: ognuno dei Comuni dell'Ambito in gestione diretta.

Sostegno alla genitorialità

Cos'è: il Servizio, interviene in maniera specifica sui genitori per prevenire e contrastare il disagio e le difficoltà connesse al loro ruolo educativo. Facilitano la formazione di un'identità genitoriale, finalizzata ad una scelta consapevole e responsabile della maternità e paternità; favorisce la capacità dei genitori di relazionarsi con gli altri e con l'ambiente circostante. Obiettivo prioritario è il sostegno a madri e padri nel periodo della frantumazione affettiva e familiare, in special modo nel segmento degli obblighi verso i figli.



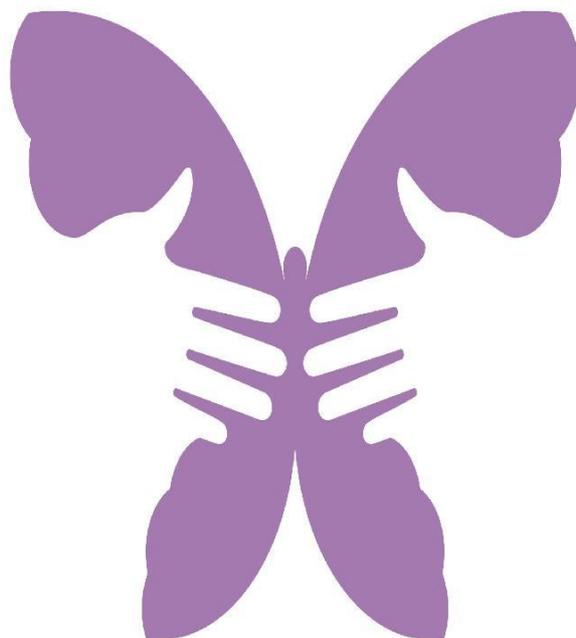
A chi si rivolge: a tutti i nuclei familiari, in particolar modo alle famiglie in difficoltà per separazioni, divorzi o altre situazioni conflittuali.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso lo Sportello Sociale del Comune di residenza.

Operatori impegnati: Mediatore Familiare, Assistente Sociale, Sociologo,



i responsabili degli uffici comunali dei Servizi Sociale e/o assistenza, nonché il personale dell'Ufficio di Piano con la collaborazione del Segretariato sociale d'Ambito.



AREA INFANZIA E ADOLESCENZA

Ludoteca:

Cos'è: il Centro, allestito presso ognuno dei Comuni dell'Ambito, promuove un sistema di attività aggregative e di protagonismo per i minori con l'obiettivo di sviluppare la socializzazione e l'integrazione fra i ragazzi. Inoltre, favorisce un sistema formativo integrato con le attività scolastiche al fine di stimolare i ragazzi a porsi in maniera progettuale rispetto al futuro.

A chi si rivolge: ai ragazzi di età compresa tra i 6 e i 16 anni residenti nei Comuni dell'Ambito C03.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso lo sportello Antenna Sociale del Comune di residenza.

Operatori impegnati: educatore, animatori



Minori istituzionalizzati e/o affidati Cos'è: il servizio nell'erogazione da parte dei Comuni, singoli o associati, di contributi economici a favore di strutture residenziali, gestite direttamente ed autonomamente da soggetti, pubblici e privati, tra cui oltre alle famiglie e gli istituti religiosi ed organismi del volontariato, che offrono accoglienza, ospitalità ed alloggio a minori temporaneamente allontanati dal contesto familiare e /o in difficoltà. Il contributo può essere erogato: in forma forfettaria, a titolo di contributo una tantum, per il sostegno ed il supporto ai soggetti e alle strutture che realizzano attività di ospitalità, di accoglienza, di sostegno socio educativo, di ricreazione ed aggregazione; sotto forma di retta per vitto e alloggio.

A chi si rivolge: ai minori in stato di particolare pericolo socio-ambientale, residenti nei comuni dell'Ambito.

Come si richiede: su relazione dell'assistente sociale ed in presenza di atti di allontanamento sanciti dal Tribunale per i Minorenni.

Operatori impegnati: i responsabili degli uffici comunali dei Servizi Sociale e/o assistenza, nonché il personale dell'Ufficio di Piano con la collaborazione del Segretariato sociale d'Ambito.



AREA DISABILI

Assistenza domiciliare ai disabili

Cos'è: Il servizio, attivo presso tutti i Comuni dell'Ambito, fornisce un'assistenza strutturata e organizzata in modo tale da offrire le necessarie prestazioni socio-assistenziali all'utente presso il suo domicilio o la sua dimora abituale.

A chi si rivolge: ad un'utenza con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati a disabilità psicofisiche e sensoriali.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso lo sportello Antenna Sociale del Comune di residenza.

La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente(ISEE), che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori impegnati: personale socio-sanitario specializzato.

Assistenza domiciliare e integrata ai disabili

Cos'è: Il servizio, attivo presso tutti i Comuni dell'Ambito, prevede una programmazione congiunta tra ASL e Comuni. E' rivolto al soddisfacimento, mediante percorsi assistenziali integrati e personalizzati, dei bisogni di salute della persona disabile che richiede unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale in grado di garantire, anche nel lungo periodo, la continuità tra le azioni di cura e quelle di riabilitazione e la riduzione dei tempi di degenza ospedaliera.

A chi si rivolge: ad un'utenza con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati a disabilità psicofisiche e sensoriali.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici Politiche Sociali del Comune di residenza oppure presso il Distretto Sanitario di competenza del Comune di residenza .

Operatori impegnati: personale medico e operatori dell'ASL CE.

AREA CONTRASTO ALLA POVERTÀ

Erogazione di contributi economici diretti ad integrazione del reddito.

Cos'è: il servizio consiste nella erogazione da parte dei Comuni di contributi economici diretti alle famiglie, ad integrazione del loro reddito complessivo, per situazioni di particolare disagio socio-economico, per il sostegno all'istituto familiare e alla scelta genitoriale. I contributi possono essere erogati sia nell'ambito di un servizio ordinario, ad integrazione del reddito delle famiglie per garantire il minimo vitale, sia straordinario, per far fronte a improvvise ed impellenti esigenze economiche che investono la famiglia.

A chi si rivolge: a tutti i cittadini maggiorenni residenti nei Comuni dell'Ambito C03 (se extracomunitari in possesso, da almeno 5 anni, della Carta di Soggiorno) appartenenti a nuclei familiari con reddito annuo complessivo inferiore a €. 5.000,00.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici /Sportello Politiche Sociali del Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione

dell'indicatore della situazione economica equivalente(ISEE), che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.



Operatori impegnati: i Responsabili degli uffici comunali dei Servizi Sociali e/o assistenza, nonché il personale dell'Ufficio di Piano con la collaborazione del Segretariato Sociale d'Ambito.

AREA IMMIGRATI

Servizio di mediazione culturale

Cos'è: il servizio si propone la rimozione degli ostacoli che impediscono il dialogo interculturale e l'inserimento degli immigrati nel nostro sistema socio-culturale.

Le principali attività previste in quest'ottica sono: ascolto attivo, mediazione e accompagnamento ai servizi territoriali, corsi di lingua italiana, mediazione culturale per favorire la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni stranieri.

A chi si rivolge: agli immigrati presenti nel territorio dell'Ambito.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici Politiche Sociali del Comune di residenza.

Operatori impegnati: mediatori culturali, operatore di pc, amministrativo, docenti.



AREA DIPENDENZE

Servizio di prevenzione e sensibilizzazione.

Cos'è: il servizio ha lo scopo di sensibilizzare ed informare i cittadini in merito alle dipendenze, inoltre mira a stabilire un primo contatto con l'utenza, soprattutto quella più a rischio, in collaborazione con il S.e.r.T.

A chi si rivolge: a tutti i cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale C03.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici Politiche Sociali del Comune di residenza e il Segretariato Sociale.

Operatori impegnati: operatori in possesso di documentata esperienza; assistenti sociali.



AREA D'INTERVENTO PER IL SOSTEGNO ALLE DONNE IN DIFFICOLTÀ

Cos'è: L'area di intervento riguarda servizi di informazione e sensibilizzazione per le donne in situazioni di difficoltà, donne con figli con urgenza di allontanamento, donne con figli vittime di maltrattamenti o abusi e donne maltrattate o vittime di violenze. Si prevede un programma di educazione al rispetto delle donne, della persona e dei diritti umani; campagne informative sul tema della violenza contro le donne utili a rendere consapevoli le donne degli strumenti a disposizione per la loro tutela, in collaborazione con il Servizio di Psicologia del territorio.

A chi si rivolge: A tutte le donne residenti nell'Ambito Territoriale C03.

Come si richiede: le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici di Politiche Sociali del Comune di residenza e il Segretariato Sociale.

Operatori impegnati: operatori sociali, assistenti sociali, mediatori familiari, psicologi.



MODULISTICA DI ACCESSO

AMBITO TERRITORIALE C03

Comuni di Caianello, Cellole, Conca della Campania, Francolise, Galluccio, Marzano Appio, Mignano Montelungo, Pietravairano, Presenzano, Rocca D'Evandro, Roccamonfina, San Pietro Infine, Sessa Aurunca, Teano, Tora e Piccilli, Vairano Patenora.

PIANO SOCIALE DI ZONA L. 328/00 – L.R. n. 11/2007 - 3 P.S.R. 2016 -2018

Ufficio/Sportello sociale del Comune di _____

RICHIESTA DI ACCESSO AI SERVIZI

Assunta al prot. n° _____ del _____

Il sottoscritt _____

_____ (Cognome) _____ (Nome)
nat_ il _____ a _____, residente in _____
alla Via _____, Tel. _____

CHIEDE

- Di poter usufruire del seguente Servizio:
- Che il proprio familiare _____, nat_ il _____
a _____, possa usufruire del seguente Servizio:

- Segretariato Sociale
- Servizio di sostegno alle famiglie
- Centro di socializzazione per l'infanzia e l'adolescenza
- Servizio di Assistenza domiciliare ai disabili
- Servizio di Assistenza domiciliare integrata per anziani
- Altri _____
- _____
- _____

Allega la seguente documentazione:

1. certificazione ISEE
2. _____
3. _____
4. _____

Autorizza al trattamento dei dati personali ed alle altre informazioni ai sensi della L. 675/96 e s.m.i.

Il Richiedente

Numero: _____

Operatore: _____

AUTENTICAZIONE

Si attesta che la dichiarazione è stata resa e sottoscritta ai sensi del D.P.R. 445/2000 in mia presenza e che il dichiarante è stato identificato mediante esibizione del seguente documento di riconoscimento:

(Tipo di documento) (Rilasciato il) (Ente rilasciante)

Data _____

Il Funzionario Incaricato

Annotazioni dell'Ufficio :

ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO(in applicazione del regolamento approvato dal C.I.- del_____)

- | | | |
|--------------------------------------|--------------|-------------|
| > I.S.E.E. | Fascia _____ | Punti _____ |
| > *Grado di autosufficienza | | Punti _____ |
| > *Situazione anagrafica e parentale | | Punti _____ |

TOTALE **Punti** _____

COMPARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL COSTO

Fascia I.S.E.E. _____ = Quota del _____ % = € _____

Data _____

L'Operatore Sociale _____

* per specifici servizi (S.A.D anziani e disabili)

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

**Al Coordinatore dell'ufficio di Piano di Zona
AMBITO TERRITORIALE "C03"**

Piazza Municipio

T E A N O

Allo Sportello/Ufficio Politiche Sociali

Del Comune di _____

Il/la sottoscritt_____

Nato/a__ a _____

il _____,

residente in via _____ Comune_____

intende presentare il seguente reclamo

Allega

inoltre_____

Data

Firma

Tutela degli utenti

1. Procedura di reclamo

Nel caso in cui i cittadini dovessero ravvisare disfunzioni che impediscono o limitano la fruizione dei servizi presentati nella presente Carta dei Servizi possono inoltrare reclamo consegnandolo direttamente allo Sportello/Antenna Sociale del Comune di residenza. Il reclamo va esposto/avanzato su apposito modello disponibile presso gli sportelli. In funzione della tipologia del reclamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione.

2. Monitoraggio delle prestazioni

Periodicamente l'Ente effettua rilevazioni dell'attività svolta per verificare gli impegni assunti con la Carta rendendone pubblici i risultati e adottando soluzioni atte a eliminare le eventuali inefficienze e disservizi che limitano i diritti degli utenti.

3. Valutazione dei Servizi da parte degli utenti

Il grado di soddisfazione dei servizi forniti viene verificato ogni mese mediante specifiche indagini demoscopiche. L'Ente terrà conto anche delle informazioni direttamente assunte attraverso i contatti diretti con gli utenti, i reclami ed i ricorsi inoltrati.

4. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta ha validità per l'anno 2005. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, può subire degli aggiornamenti che saranno tempestivamente resi noti.

5. Divulgazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene distribuita presso tutti gli Sportelli/Antenna Sociale attivi in ognuno dei Comuni dell'Ambito.

UFFICIO/SPORTELLO SOCIALE

Comune di Teano

Piazza Municipio
tel. 0823/658241

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Conca della Campania

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel.0823/923221

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Francolise

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel. 0823/575411

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Roccamonfina

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel.0823/677216

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Tora e Picilli

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel. 0823/924227

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Galluccio

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel.0823/925025

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Rocca D'Evandro

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel. 0823/907083

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di San Pietro Infine

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel.0823/901059

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Caianello

**Ufficio Politiche sociali -Orario
uffici comunali**

Tel.0823/675008

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Presenzano

**Ufficio Politiche sociali -Orario
uffici comunali**

Tel.0823/989055

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Marzano Appio

**Ufficio Politiche sociali -Orario
uffici comunali**

Tel.0823/918224

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Mignano Monte

**Lungo Ufficio Politiche sociali -
Orario uffici comunali**

Tel.0823/904500

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Vairano Patenora

**Ufficio Politiche sociali -Orario
uffici comunali**

Tel.0823/643730

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Sessa Aurunca

**Ufficio Politiche sociali – Orari
Uffici Comunali**

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Pietravairano

Ufficio Politiche sociali

Tel.0823/984122

Apertura al pubblico:

Orari di Ufficio

Comune di Cellole

Ufficio Politiche sociali

Apertura al pubblico:

Orari di Uffici