



CARTA DEI SERVIZI

Il diritto di cittadinanza, garantito costituzionalmente riconosce alle persone – cittadini la possibilità di essere protagonisti della vita sociale e non più semplici destinatari di interventi da altri predisposti. Viene riconosciuto il diritto a codesti soggetti attivi di portare avanti il proprio progetto di vita attraverso la partecipazione attiva alla vita ed alle scelte sociali della collettività che li riguardano.

PARTE PRIMA / IL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE

1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DELL'AZIENDA SPECIALE

La carta è uno strumento evolutivo sotto forma di "contratto sociale" tra chi amministra e gestisce e la collettività (cittadini, migranti, associazioni, istituzioni) che ha per finalità la conoscenza e la conoscibilità da un lato dei servizi offerti, dall'altro delle necessità dell'utenza.

È in un certo senso la formalizzazione di un "Patto con i cittadini" sulla *qualità* dei servizi erogati dall'Azienda Speciale.

La Legge Quadro n. 328/2000, che ha riorganizzato il sistema dei servizi sociali in Italia, riconosce e promuove la cittadinanza sociale e prescrive, per le pubbliche amministrazioni o per le aziende che abbiano il loro ambito operativo nella gestione ed organizzazione dei Servizi Sociali,

l'adozione della carta dei servizi sociali, quale specifico strumento per:

- scambiare informazioni e comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e cittadino;
- definire gli standard qualitativi dei servizi ed una valutazione attraverso anche la *customer satisfaction*;
- garantire e tutelare i diritti dei cittadini attraverso la parametrizzazione degli obiettivi ed il controllo dal basso del raggiungimento degli stessi;

Nel Piano di Zona dei servizi sociali la carta della cittadinanza sociale è inserita tra i livelli essenziali di assistenza (liveas), essa costituisce infatti lo strumento attraverso il quale l'Azienda Speciale intende fornire ai cittadini le modalità di fruizione dei servizi.

In base alla Costituzione l'assistenza è un diritto (artt. 2, 3, 38) e tale diritto è esigibile tanto più e tanto meglio quando il cittadino conosce le vie per accedervi.

1.2 OBIETTIVI

La Carta dei servizi serve a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati, ad avvicinare e quindi far partecipare gli utenti all'attività amministrativa e a tutelare i diritti degli utenti da possibili disservizi.

L'Azienda Sociale fissa, tra gli obiettivi primari, la promozione della solidarietà sociale, attraverso la valorizzazione delle iniziative delle singole persone, delle famiglie e dei gruppi realizzando il benessere della comunità che alla stessa è affidato.

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Azienda Sociale applica al proprio operato i principi costituzionali e del giusto procedimento amministrativo quali:

- **Eguaglianza:** i servizi dell' Azienda sono rivolti a tutta la collettività senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.
- **Imparzialità:** l' Azienda garantisce l'accesso ai servizi a tutti i cittadini, sulla base di un' attenta e trasparente valutazione dei requisiti oggettivi e soggettivi.
- **Partecipazione:** l' Azienda si impegna a garantire il coinvolgimento di tutti i soggetti attivi nel territorio (associazioni, volontariato, soggetti no-profit, cittadini) al fine di concretizzare una progettazione dei servizi, in un'ottica di collaborazione.
- **Efficienza ed Efficacia:** l' Azienda si impegna ad effettuare un corretto utilizzo delle risorse disponibili ed erogate dai vari enti perseguendo la piena efficienza ed efficacia, servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.
- **Trasparenza e rispetto dei cosiddetti "dati sensibili":** l' Azienda garantisce l'accesso agli atti dei procedimenti amministrativi, nonché il dialogo con l'utenza, in conformità alle disposizioni della legge e comunque nei limiti di quanto previsto dalla normativa sulla privacy.
- **Semplificazione e buon andamento:** l' Azienda si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle regole poste a fondamento del procedimento amministrativo utilizzando tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi all' utenza.

1.4 GLI OBIETTIVI CONDIVISI

L'Azienda Sociale ha quale finalità principale, la promozione del "dialogo partecipativo" con l'utenza, anche al fine di migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti, nel rispetto degli obiettivi fissati nei Piani di Zona.

In particolare l'Azienda si propone di:

- garantire i Livelli Essenziali di Assistenza (LIVEAS) attraverso politiche aziendali volte ad ottenere un incremento delle risorse finanziarie;

- promuovere azioni di sostegno alle famiglie;
- prevenire i rischi di emarginazione sociale derivanti dalle "nuove" forme di povertà;
- sostenere i minori e le famiglie in difficoltà attraverso l'erogazione dei servizi istituzionali di assistenza sociale, psicologica e pedagogica;
- promuovere nuove forme di progettualità tese a prevenire il disagio sociale, attraverso la creazione di centri aggregativi per minori, e finalizzate, altresì, alla creazione di nuovi spazi di socializzazione intergenerazionale e per le famiglie. Tali obiettivi sono perseguiti con appositi progetti di riqualificazione del tessuto urbano e di gestione del patrimonio immobiliare affidato all' Azienda
- favorire l'aggregazione e la socializzazione attraverso l'apertura di centri giovanili che favoriscano l'autopromozione dei giovani, la partecipazione attiva e la possibilità di autogestire progetti specifici e risorse.
- incentivare la permanenza dell'anziano nel proprio domicilio ed evitare lo sradicamento dal proprio contesto familiare e sociale favorendo e sostenendo l'autonomia della persona anziana non autosufficiente;
- ampliare le possibilità di socializzazione per le persone autosufficienti;
- rispondere ai bisogni complessi delle persone anziane e/o disabili attraverso azioni ed interventi ad alta integrazione socio-sanitaria;
- centrare le politiche e i servizi sulle persone disabili anche attraverso la definizione dei progetti individuali in collaborazione con associazioni e famiglie;
- promuovere accordi interistituzionali per promuovere l'integrazione scolastica e sociosanitaria dei disabili;
- rafforzare, sostenere e sviluppare l'autonomia, l'autodeterminazione e l'indipendenza delle persone disabili, in particolare dei disabili gravi, attraverso la valorizzazione delle capacità e delle abilità "altre" di cui essi sono portatori, anche utilizzando piani di apprendimento o di recupero di capacità nella gestione della vita quotidiana.

1.5 CHI HA DIRITTO AI SERVIZI

Possono fruire delle prestazioni dei servizi sociali dell'azienda in condizioni di uguaglianza e senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, nei soli limiti derivanti dalla capacità delle strutture e delle risorse disponibili:

- i cittadini residenti nel Comune di Montesilvano;
- gli stranieri e gli apolidi residenti nel Comune di Montesilvano;
- i profughi, i rimpatriati, i rifugiati aventi titolo secondo le leggi dello Stato, dimoranti nel Comune di Montesilvano.

1.6 CRITERI DI ACCESSO A TUTTI I SERVIZI E AGLI INTERVENTI

I servizi sono aperti a tutti i soggetti indicati al punto precedente in stato di bisogno socio-assistenziale.

Le persone interessate possono rivolgersi presso l'Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano, Palazzo dei Servizi e della Cultura "E. Baldoni", Montesilvano / Telefono 085.4454672 – fax 085.4481345, nei seguenti giorni:

	<u><i>Mattino</i></u>	<u><i>Pomeriggio</i></u>
lunedì	09.00 – 13.00	chiuso
martedì	09.00 – 13.00	15.30 – 17.30
mercoledì	09.00 – 13.00	chiuso
giovedì	09.00 – 13.00	15.30 – 17.30
venerdì	09.00 – 13.00	chiuso
sabato	chiuso	chiuso

Lo stato di bisogno è determinato dalla presenza di almeno una delle seguenti circostanze:

- insufficienza del reddito, quando non vi sono altre persone tenute a provvedere, o che di fatto provvedano all'integrazione di tale reddito;
- incapacità totale o parziale di un soggetto, solo o il cui nucleo familiare non sia in grado di assicurare l'assistenza necessaria, a provvedere autonomamente a se stesso;
- esistenza di circostanze, anche al di fuori dei casi previsti, a causa delle quali persone singole o nuclei familiari siano esposti a rischio di emarginazione;
- emanazione di provvedimenti dell'autorità giudiziaria che impongano o rendano necessari interventi o prestazioni socio-assistenziali.

Questi requisiti devono essere accertati dai competenti operatori che fanno un'attenta analisi di bisogno, raccolgono la documentazione e verificano anche con visite domiciliari, qualora necessario, la situazione dei richiedenti.

L'accertamento riguarda: la situazione familiare e rete sociale, situazione reddituale e situazione abitativa. Esso si conclude con l'individuazione dell'intervento, della prestazione o del servizio disponibili più idonei per far fronte alla situazione dell'utente o del nucleo familiare.

Le pagine successive rappresentano una guida dei servizi erogati dall' Azienda Speciale per i Servizi Sociali realizzata al fine di informare i cittadini su tutti i servizi offerti, in modo da rendere il più semplice possibile l'accesso agli stessi.

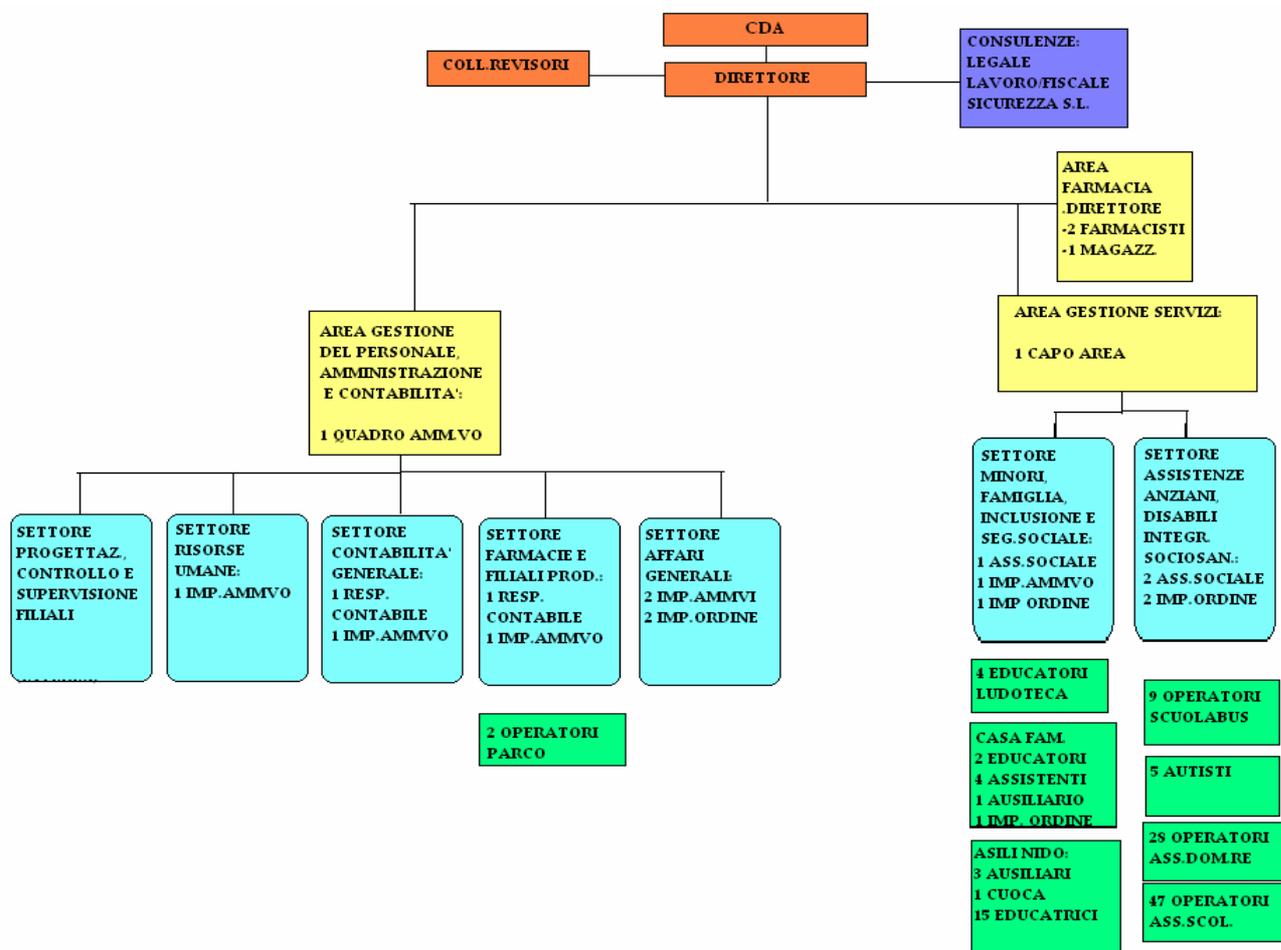
Per ogni servizio è stata predisposta una scheda contenente le informazioni essenziali:

- una sintetica presentazione del servizio
- destinatari del servizio
- cosa offre
- come si accede (requisiti e modalità di accesso)
- dove si trova
- gli orari di apertura, i relativi referenti a cui rivolgersi
- chi lo eroga
- il costo.

La **Guida dei Servizi Sociali** raggruppa i servizi a seconda della tipologia di utenza alla quale sono rivolti:

- Servizi rivolti alla generalità dei cittadini
- Servizi rivolti ai minori
- Servizi rivolti ai giovani e alle famiglie
- Servizi rivolti agli anziani
- Servizi rivolti alle persone disabili
- Servizi rivolti agli immigrati ed emigranti

L' ORGANIGRAMMA



LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

LEGGI NAZIONALI

Legge n. 328 del 2000

Legge Quadro per la realizzazione di un Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali

D. P. R. n. 361 del 2000

Regolamento recante norme per la semplificazione dei procedimenti di riconoscimento di persone giuridiche private e di approvazione delle modifiche dell'atto costitutivo e dello statuto.

D.lg. n. 267 del 2000

Testo unico delle Ig. sull'ordinamento degli enti locali

Legge n. 383 del 2000

Disciplina delle Associazioni di Promozione Sociale

D. P. R. n. 394 del 1999

Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina della immigrazione e sulla condizione dello straniero

D.P.C.M. n. 305 del 1999

Regolamento recante disposizioni per la certificazione della situazione economica dichiarata

D. m. n. 306 del 1999

Regolamento recante disposizione per gli assegni per il nucleo familiare e di maternità

Legge n. 45 del 1999

Disposizioni per il fondo nazionale di intervento per la lotta alla droga

Legge n. 448 del 1998

Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo

D.lg. n. 286 del 1998

Testo unico concernenti la disciplina dell'immigrazione

D.lg. n. 237 del 1998

Disciplina dell'introduzione dell'istituto del reddito minimo di inserimento

D.lg. n.112 del 1998

Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti Locali

Legge n. 162 del 1998

Interventi a favore di Portatori di Handicap in situazione di gravità

D.lg n.109 del 1998

Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni agevolate

Legge n. 40 del 1998

Disciplina dell'immigrazione e norme sulle condizioni dello straniero

Legge n. 285 del 1997

Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza

Legge n. 449 del 1997

Misure per la stabilizzazione della finanza pubblica

D.lg. n. 460 del 1997

Riordino della disciplina tributaria degli enti non commerciali e ONLUS

D.lg. n. 157 del 1995

Attuazione della direttiva 92/50/CEE in materia di appalti pubblici di servizi

Legge n. 104 del 1992

Lg. quadro per l'assistenza l'integrazione sociale e i diritti persone handicappate

Legge n. 381 del 1991

Disciplina delle cooperative Sociali

Legge n. 266 del 1991

Lg. quadro sul volontariato

DPCM 16 febbraio 1990

Direttiva alle regioni in materia di riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato alle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza regionale e infraregionale

Legge n. 184 del 1983

Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori

Piano Sociale Regionale 2011-2013

Piano di Zona dei Servizi Sociali

anni 2000/2003 – 2003/2005

Piano Sociale Regionale 2002/2004

Legge n. 76 del 2000

Norme in materia di servizi educativi per la prima Infanzia

Legge n. 37 del 1999

Piano Sanitario regionale 1999-2000

Legge n. 125 del 1999

Interventi per l'attivazione di RSA pubbliche

Legge n. 22 del 1998

Primo Piano Sociale Regionale

Legge n. 95 del 1995

Provvidenze in favore della famiglia

Legge n. 85 del 1994

Disposizioni in materia di Cooperazione Sociale

Legge n. 15 del 1989

Norme per l'organizzazione e la gestione di interventi e servizi socio-assistenziali in favore di minori

Legge n. 94 del 1989

Interventi promozionali alternativi al ricovero in favore delle persone anziane a rischio

Legge n. 57 del 1998

Modifiche ed integrazioni alla L.R. n. 60 1980. Interventi in favore dei cittadini portatori di handicaps già modificata ed integrata con L.R. n. 34 del 1981

3.1 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'adozione della presente Carta rappresenta un vero e proprio impegno assunto da parte dell'Azienda Speciale per i servizi sociali del comune di Montesilvano volto ad un controllo della qualità dei servizi offerti.

L'Azienda adotta precisi standard di qualità per la generalità dei propri servizi erogati e dopo aver definito gli strumenti per la valutazione della customer satisfaction si impegna ad individuare ulteriori standard di qualità specifici per ogni singolo servizio nell'ambito della programmazione del nuovo Piano di Zona dei Servizi Sociali.

FATTORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità di un determinato servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione qualitativa dell'erogazione da parte dell'utenza.

Nell'ambito dei servizi sociali, i fattori di qualità sono raggruppabili in 6 classi:

- gli aspetti legati **all'orientamento e all'accoglienza**;
- gli aspetti legati alle **strutture fisiche**;
- gli aspetti legati al **tempo**;
- gli aspetti legati alla **semplicità delle procedure**;
- gli aspetti legati alla **trasparenza**;
- gli aspetti legati alle **relazioni sociali e umane**.

IMPEGNI RELATIVI ALL'ORIENTAMENTO E ALL'ACCOGLIENZA

- Pubblicare, pubblicizzare e distribuire un *opuscolo/guida* per i cittadini contenente la mappa dei servizi disponibili nell'Ambito, le modalità per usufruirne e i requisiti di accesso.
- Pubblicizzare le **pagine web** della Azienda inserite all'interno del **sito Internet www.aziendasociale.it**, contenenti tutte le informazioni sui servizi disponibili nell'Ambito, la Carta della Cittadinanza Sociale, la modulistica per l'accesso ai servizi ed i moduli per i reclami.
- Controllare e adeguare la *segnaletica esterna* tutte le strutture territoriali utilizzate per l'erogazione dei servizi in modo da facilitarne l'individuazione da parte del cittadino.
- Controllare e adeguare la *segnaletica interna* idonea, tutti i locali destinati all'erogazione dei servizi in modo da facilitarne l'accesso da parte del cittadino.
- Assegnare a tutti gli uffici di *orari di apertura* al pubblico omogenei.

IMPEGNI RELATIVI ALLE STRUTTURE FISICHE

- Rimozione, ove presenti, di eventuali barriere architettoniche negli edifici.
- Disponibilità di strutture territoriali adeguate e confortevoli da utilizzare per l'erogazione dei servizi.
- Presenza di adeguati spazi di accoglienza e ambienti di attesa del pubblico per i servizi di sportello.
- Presenza di spazi idonei per colloqui riservati in tutti i servizi che ne offrono l'opportunità, nel pieno rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

IMPEGNI LEGATI AL TEMPO

- Rispondere alle richieste in maniera tempestiva

IMPEGNI RELATIVI ALLA SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

- Revisione sistematica con periodici adattamenti legislativi e risultanti dall'analisi di *customer satisfaction* di tutta la modulistica utilizzata per l'accesso ai servizi, al fine di renderla disponibile, maggiormente comprensibile, semplice ed omogenea in tutte le sedi informative.
- Controllo e adeguamento della standardizzazione ed informatizzazione dei flussi procedurali.

IMPEGNI RELATIVI ALLA TRASPARENZA

- Divulgare, appena approvata dal CDA, insieme alla Carta per la Cittadinanza Sociale, i regolamenti di accesso e di funzionamento dei servizi.
- Rendere disponibile, in tutte le sedi, i moduli per l'inoltro di eventuali reclami e segnalazioni e pubblicizzarne la procedura d'impiego.
- Consentire, nei termini di legge, all'utente che ne faccia richiesta di visionare la documentazione amministrativa che lo riguarda, rilasciandone copia quando necessario.
- Dare risposta a tutte le richieste di servizi inoltrate in forma scritta comunicando l'accettazione della richiesta o motivando l'eventuale rifiuto.

IMPEGNI RELATIVI ALLE RELAZIONI SOCIALI ED UMANE

- Stimolare percorsi di formazione continua per l'aggiornamento del personale addetto al contatto con il pubblico, che mirino all'aumento della professionalità ed alla ottimizzazione dei servizi con attenzione particolare alle relazioni umane (cortesia, disponibilità, completezza delle risposte, orientamento).

4.1 LE SEGNALAZIONI E I RECLAMI

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento al miglioramento continuo dei servizi offerti. Ai cittadini che fruiscono dei servizi e degli interventi sociali, o ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio.

Il cittadino nel formulare il reclamo, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, al quale l' Azienda Sociale si impegna a dedicare la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di miglioramento.

Le segnalazioni possono essere presentate personalmente presso gli uffici competenti e l' Azienda intende attivare meccanismi di tutela e di verifica sia per la gestione delle Segnalazioni e dei Reclami che per la Valutazione della Soddisfazione degli utenti e, pertanto, individua diverse modalità a seconda se si voglia **reclamare, segnalare dei disservizi o dare dei suggerimenti**.

L'utente deve formalizzare per iscritto il reclamo, qualunque sia l'origine, attraverso un modulo (Allegato 1 "**Scheda Acquisizioni Reclami**").

Il cittadino-utente che intendesse far presente un disservizio e cioè:

- un cattivo funzionamento del servizio;
- un servizio ricevuto che non ha le caratteristiche di qualità che dovrebbe possedere;
- l'assenza o la necessità del servizio perché l'organizzazione non è in grado di soddisfare tutta la domanda;
- una semplice segnalazione di una anomalia di qualsiasi genere

può compilare il modulo (Allegato 2 "**Scheda Segnalazioni e Disservizi**").

Il cittadino-utente che intendesse dare dei suggerimenti e cioè:

- proporre iniziative di miglioramento;
- proporre soluzioni di qualsiasi genere

Può compilare il modulo (Allegato 3 "**Scheda dei Suggerimenti**").

Il **Modulo "Scheda acquisizione reclami"** va compilato personalmente dal cittadino-utente, in casi particolari questi può avvalersi dell' aiuto del personale di servizio, precisando l'oggetto del reclamo ed apponendo in calce la propria firma.

Al cittadino-utente si rilascia un'attestazione dell'avvenuta ricezione del reclamo, lo si informa sull' iter e ci si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni.

Il **Modulo “Scheda segnalazioni e disservizi”** e **“Scheda dei suggerimenti”** possono essere compilati personalmente e imbucati in un’apposita cassetta; in casi particolari l’utente può avvalersi dell’ aiuto del personale di servizio e farsi compilare il modulo da un operatore.

I moduli sono disponibili presso:

- U.R.P (appositi contenitori);
- Sportelli dell’ accoglienza
- Sul Sito WEB dell’ Azienda Speciale: www.aziendasociale.it
- Possono essere richiesti personalmente al personale di servizio.

Per i servizi di tipo domiciliare i moduli verranno fatti recapitare al domicilio del cittadino-utente a cura del personale in servizio.

4.2 LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Se dalla raccolta dei **RECLAMI** emergono disfunzioni gravi, aspetti patologici dei servizi segnalati da un’ utenza motivata, con la **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (Customer Satisfaction)** attraverso la somministrazione di questionari di gradimento (Allegato 4) vengono alla luce gli aspetti fisiologici del servizio, le sacche di insoddisfazione di quegli utenti che presumibilmente non segnalerebbero il disservizio attraverso il reclamo.

Data la grande differenziazione dei servizi esistenti sia per utenza che per intervento, lo strumento scelto è quello dei *questionari*.

I questionari per la “Customer satisfaction” sono strumenti in grado di cogliere la peculiarità di ogni servizio attraverso la rilevazione della qualità percepita dal cittadino- utente così da promuovere un canale utile, per lo sviluppo di processi trasparenti di miglioramento della qualità dei servizi sociali e per l’attivazione di una comunicazione efficace fra utenza e servizi per l’ avvio di un corretto percorso di ricerca valutativa.

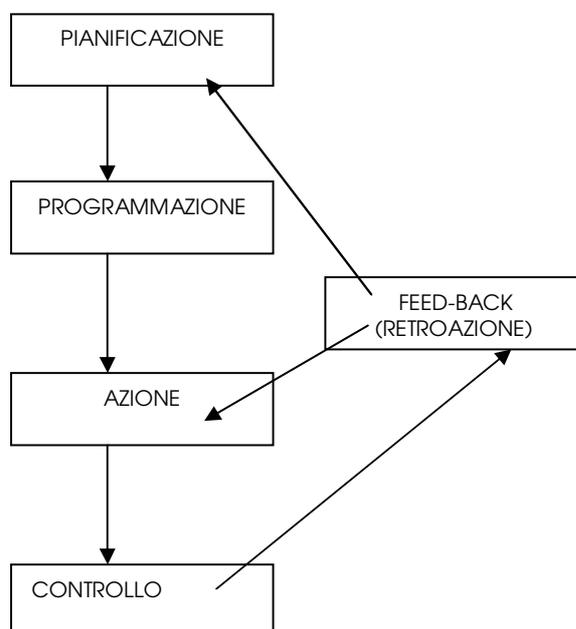
5.1 MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

L'Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano si impegna a diffondere la Carta della cittadinanza sociale a far data dalla sua entrata in vigore.

La Carta della cittadinanza sociale prevede le seguenti fasi di diffusione:

- Condivisione del documento tra il personale che a vario titolo opera nei servizi, attraverso il ricorso a incontri di gruppo organizzati per aree (area anziani, area minori ecc.) o per nuclei;
- Comunicazione all'utenza attraverso un incontro di presentazione (ricorso di mass-media o a riunioni per servizi);
- Messa a disposizione del documento nei diversi punti di contatto con l'ente (U.R.P., Ufficio di Segretariato Sociale, luoghi in cui si erogano i servizi ecc.);
- Consegna del documento al momento della richiesta di erogazione dei diversi servizi.

Grafico 1. Logica di miglioramento continuo della qualità



In tal modo si ha la garanzia di una verifica periodica dei servizi erogati e della soddisfazione dell'utenza, in rapporto con le risorse impiegate. Tale sistema comporta che dalla determinazione degli obiettivi e impegni di qualità si misurino poi i risultati e a fronte di scostamenti significativi

vengano ricalibrati gli stessi obiettivi; il tutto a cadenza annuale se si tratta di impegni, a cadenza triennale se si tratta di programmi.

5.2 IL RESPONSABILE DEL PROGETTO

Il responsabile del Progetto con funzioni di coordinamento e supervisione è rappresentato dal Dirigente della Azienda Speciale per i servizi Sociali del Comune di Montesilvano, dott. Eros Donatelli.

ALLEGATI

Allegato 1 – Scheda acquisizione Reclami

SCHEDA ACQUISIZIONE RECLAMI (S.A.R.)	
Riferimenti reclamante <i>(compilazione obbligatoria)</i>	Signor/Signora _____ Via/Piazza _____ n. _____ Tel. _____ altro _____
Motivo del reclamo	_____ _____ _____ _____
Danno subito	_____ _____ _____ _____
Cosa si aspettava da parte della struttura	_____ _____ _____ _____
SUGGERIMENTI <i>(per evitare che l'evento si ripeta)</i>	_____ _____ _____ _____
Ritiene che il reclamo sia legato all'inosservanza di ciò che è riportato sulla carta dei servizi	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Firma _____ Data _____	

Allegato 2 – Scheda Segnalazioni e disservizi

SCHEDA SEGNALAZIONI E DISSERVIZI (S.S.D.)	
Riferimenti reclamante <i>(compilazione obbligatoria)</i>	Signor/Signora _____ Via/Piazza _____ n. _____ Tel. _____ altro _____
Segnalazione o disservizio	_____ _____ _____
Danni subiti e aspettative utente	_____ _____ _____
Circostanze che hanno provocato l'evento	_____ _____ _____
Altre caratteristiche	_____ _____ _____
Modalità con cui si è risolto il problema	_____ _____ _____
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta	_____ _____ _____
Firma _____ Data _____	

Allegato 4 – Questionario per la soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction)

QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI MONTESILVANO
--

Il presente questionario è promosso dall'Amministrazione Comunale di Montesilvano. Esso ha lo scopo di verificare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi sociali offerti dal Comune.

SI PREGA CORTESEMENTE DI RISPONDERE ALLE DOMANDE CHE SEGUONO CON LA DOVUTA SINCERITÀ IN QUANTO LE RISPOSTE SARANNO UTILIZZATE PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO. GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.

AREA DI INTERVENTO:

- SERVIZI RIVOLTI ALLA GENERALITÀ DEI CITTADINI**
DESCRIVERE IL SERVIZIO (Utilizzare la codifica dei servizi in allegato)

- SERVIZI RIVOLTI AI MINORI**
DESCRIVERE IL SERVIZIO (Utilizzare la codifica dei servizi in allegato)

- SERVIZI RIVOLTI AI GIOVANI E ALLE FAMIGLIE**
DESCRIVERE IL SERVIZIO (Utilizzare la codifica dei servizi in allegato)

- SERVIZI RIVOLTI AGLI ANZIANI**
DESCRIVERE IL SERVIZIO (Utilizzare la codifica dei servizi in allegato)

- SERVIZI RIVOLTI ALLE PERSONE DISABILI**
DESCRIVERE IL SERVIZIO (Utilizzare la codifica dei servizi in allegato)

- SERVIZI RIVOLTI AGLI IMMIGRATI ED EMIGRANTI**
DESCRIVERE IL SERVIZIO (Utilizzare la codifica dei servizi in allegato)

SEZIONE 1 – Livello di conoscenza del servizio

1. Come siete venuti a conoscenza della possibilità di usufruire di questo servizio?

- Segretariato sociale
- Amici e parenti
- Medico di famiglia
- Funzionari comunali
- Attività promozionali dell'Ente
- Patronati sindacali
- Altro (specificare) _____

2. Da quanto tempo usufruisce del servizio?

- Da meno di un anno
- Da oltre un anno
- Da oltre tre anni

3. È a conoscenza di tutte le prestazioni che il servizio può offrire?

- Sì
- No
- Solo in parte

4. Vorrebbe essere maggiormente informato sul servizio di cui usufruisce e su tutti i servizi sociali erogati dal Comune di Montesilvano?

- Sì
- No

SEZIONE 2 – Quantità e qualità delle prestazioni

1. Per quante ore settimanali usufruisce del servizio? _____

2. Di quante ore settimanali ritiene di aver bisogno? _____

3. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente della quantità delle prestazioni che le vengono erogate? (Esprimere un indice di gradimento da 1 a 10, intendendo per 1 l'indice più basso e 10 l'indice più alto, contrassegnando all'interno della scala sottostante).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente della qualità delle prestazioni che le vengono erogate? (Esprimere un indice di gradimento da 1 a 10, intendendo per 1 l'indice più basso e 10 l'indice più alto, contrassegnando all'interno della scala sottostante).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Dia un punteggio da 1 a 10 (intendendo per 1 il minimo indice di gradimento e 10 il massimo indice di gradimento) rispetto ai seguenti aspetti del servizio di cui usufruisce :

- a. Rispetto degli orari da parte degli operatori _____
- b. Fascia oraria in cui usufruisce del servizio _____
- c. Nel caso di centro diurno, il comfort dei locali _____
- d. Tempi di erogazione della prestazione _____

SEZIONE 3 – Rapporto con gli operatori dell’Azienda Speciale

1. Come giudica, complessivamente, il rapporto con gli operatori dell’Azienda Speciale? (Esprimere un indice di gradimento da 1 a 10, intendendo per 1 l’indice più basso e 10 l’indice più alto, contrassegnando all’interno della scala sottostante).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Dia un punteggio da 1 a 10 (intendendo per 1 il minimo indice di gradimento e 10 il massimo indice di gradimento) rispetto ai seguenti aspetti dell’attività dell’operatore dell’Azienda Speciale :

- a. Professionalità _____
- b. Rispetto degli orari _____
- c. Comunicazione, dialogo, disponibilità _____
- d. Reperibilità in caso di urgenza _____

3. Durante il periodo di erogazione del servizio, quanti operatori si sono avvicendati ?

Numero _____

4. Nel caso si siano verificati avvicendamenti di operatori, ciò ha comportato:

- Miglioramento del servizio
- Peggioramento del servizio
- Non si sono notate differenze

SEZIONE 4 – Proposte

1. Quali proposte si sente di suggerire per migliorare il servizio?

- Aumento di ore di assistenza o fascia di accesso al servizio
- Migliore professionalità degli operatori
- Migliore informazione sugli obiettivi del servizio
- Altro (Specificare _____)

2. Dia un punteggio complessivo da 1 a 10 (intendendo per 1 il minimo indice di gradimento e 10 il massimo indice di gradimento) di gradimento complessivo su tutti gli aspetti del servizio di cui è utente:

Punteggio _____

CODIFICA DEI SERVIZI

(In caso di servizio non compreso nel presente elenco, indicare per esteso il nome del servizio inserendolo nella tipologia appropriata)

Servizi rivolti alla generalità dei cittadini

1. Segretariato sociale
2. Servizio sociale professionale
3. PUA - Punto Unico di Accesso
4. Rete Territoriale per il Pronto Intervento Sociale Montesilvano
5. Politiche della Casa

Servizi rivolti alle persone adulte ed alla famiglia

1. Assegno di maternità
2. Assegno per il nucleo familiare con almeno tre figli minori
3. Bonus luce/gas
4. Contributo TARSU
5. Contributo ordinario (per 3 mesi)
6. Contributo straordinario (una tantum)
7. Contributi invalidi civili
8. Contributi ex-detenuiti
9. Interventi a supporto dell'inclusione sociale delle famiglie: Family Card (c/o Farmacia Comunale)
10. Servizio trasporto

Servizi rivolti ai minori

1. Affidamento familiare
2. Adozione nazionale e internazionale
3. Servizi Nido prima infanzia
4. Comunità di accoglienza socio-educativa residenziale per minori "LA LUNA"
5. Rette per prestazioni residenziali minori
6. Vigilanza alunni pre e post scuola
7. Scuola bus
8. Colonia marina diurna
9. Ludoteca e Laboratorio didattico
10. Centri di aggregazione
11. Assistenza socio-educativa domiciliare

Servizi rivolti agli anziani

1. Assistenza domiciliare Anziani
2. Assistenza domiciliare Integrata (ADI) per anziani non autosufficienti

3. Integrazione rette di ricovero (Case di riposo/Rsa/Ra)
4. Centri sociali
5. Soggiorno climatico-feriale

Servizi rivolti a persone diversamente abili

- 1) Assistenza domiciliare disabili
- 2) Assistenza domiciliare integrata (ADI) per disabili non autosufficienti
- 3) Assistenza scolastica educativa
- 4) Borsa lavoro
- 5) Ippoterapia
- 6) Tessera di libera circolazione per trasporto pubblico
- 7) Contrassegni speciali per persone con difficoltà di deambulazione

Servizi rivolti agli immigrati ed emigranti

- 1) Mediazione interculturale scolastica
- 2) Sportello immigrati

SEGRETERIATO SOCIALE

	È un servizio sociale volto a dare risposta alla reale esigenza del cittadino di avere informazioni.
Finalità	Attraverso il segretariato sociale si facilita l'accesso dei cittadini e si favorisce l'orientamento degli utenti rispetto al sistema complessivo dei servizi, promuovendo l'uso appropriato degli stessi e riducendo le disuguaglianze nell'accesso. Normativa di riferimento: <i>Legge 8 novembre 2000 n. 328; Piano Sociale Regionale 2011-2013; Regolamento Comune Montesilvano</i>
A chi è rivolto	A tutti i cittadini
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio ▪ Informazioni sulle procedure ed i requisiti di accesso ▪ Compila schede individuali per ogni singolo utente con l'indicazione del servizio richiesto ed altre informazioni del caso ▪ Aiuto alla compilazione di modulistica per l'accesso ▪ Distribuisce pubblicazioni informative ▪ Somministra questionari ai cittadini per l'analisi dei bisogni sommersi e del grado di soddisfazione sui servizi
Requisiti per l'accesso	Nessuno
Modalità di accesso e documenti richiesti	Accesso libero
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo "E. Baldoni", P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì anche dalle ore 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Punto informazioni
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna. A carico del Comune e dell'Azienda Speciale

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Finalità	Il servizio è finalizzato alla lettura e all'analisi del bisogno, alla presa in carico dell'utente, della famiglia, del gruppo sociale, alla attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse di rete, all'accompagnamento e al processo d' aiuto
A chi è rivolto	Cittadini portatori di bisogni più o meno complessi
Cosa offre	la valutazione professionale del bisogno la definizione di un progetto personalizzato
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	Accesso diretto da parte dell'utente o invio da altro Ente
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì anche 15,30-17,30.
A chi rivolgersi	Punto informazioni
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna A carico del Comune e dell'Azienda Speciale

PUA – PUNTO UNICO DI ACCESSO

Finalità	Accesso a tutti i servizi socio-sanitari di Ambito. Il PUA è una risorsa aggiuntiva a disposizione dei cittadini e degli operatori per l'individuazione di soluzioni efficaci, in modo integrato e unitario attraverso la presa in carico e l'attivazione della rete dei servizi
A chi è rivolto	Cittadini portatori di bisogni più o meno complessi
Cosa offre	la valutazione professionale del bisogno la definizione di un progetto personalizzato
Requisiti per l'accesso	Stato di bisogno socio-sanitario
Modalità di accesso e documenti richiesti	Richiesta del medico curante
Dove si trova	Il PUA è situato presso il Distretto Sanitario di Montesilvano (C.so Umberto, 447 – 65015)

Orario di apertura	Martedì e Giovedì dalle 9,00 alle 13,00
A chi rivolgersi	Figura di riferimento per l'Ambito è n. 1 Assistente Sociale dell'Azienda Speciale in servizio presso il Punto Unico di Accesso n.2 giorni a settimana che collabora con il personale del Distretto Sanitario. Assistente Sociale dott.ssa Donatella Mucciarelli
Chi lo eroga	Il servizio è gestito in modo integrato dall'Ente di Ambito per il tramite dell'Azienda Speciale e dalla ASL per il tramite del Distretto Sanitario di Montesilvano.
Partecipazione al costo	Nessuna

RETE TERRITORIALE PER IL PRONTO INTERVENTO SOCIALE MONTESILVANO

Finalità	Individuazione di strategie di contrasto del disagio socio-economico
A chi è rivolto	Persone in situazione di grave disagio socio-economico
Cosa offre	Risponde alle emergenze derivanti da situazioni di bisogno improvviso che si presentano sul territorio
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Stato di bisogno socio-economico • Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	Accesso libero
Dove si trova	La supervisione del servizio è dell'Azienda Speciale del Comune di Montesilvano. Il coordinamento e l'erogazione avviene in rete con la Fondazione Caritas ONLUS di Pescara
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì anche 15,30-17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

SERVIZI RIVOLTI ALLE PERSONE ADULTE E ALLE FAMIGLIE

ASSEGNO MATERNITA'

Finalità	Sostegno economico alle madri non lavoratrici
A chi è rivolto	Cittadine italiane, comunitarie e extra comunitarie in possesso della carta di soggiorno a lungo termine che non lavorano
Cosa fornisce	Contributo economico
Requisiti per l'accesso	Essere cittadine italiane, comunitarie e extra comunitarie in possesso della carta di soggiorno a lungo termine, non lavoratrici
Modalità di accesso e documenti richiesti	Domanda presentata presso l'Azienda Speciale dei Servizi Sociali. Attestazione ISEE e fotocopia di documento di identità o carta di soggiorno
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30-17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	INPS
Partecipazione al costo	INPS

ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE

Finalità	Sostegno economico a famiglie con tre o più figli
A chi è rivolto	Cittadini italiani, comunitari e/o rifugiati politici con tre figli minori
Cosa fornisce	Contributo economico
Requisiti per l'accesso	Essere cittadini italiani o comunitari e/o rifugiati politici residenti a Montesilvano con almeno tre figli minori a carico
Modalità di accesso e documenti richiesti	Domanda presentata presso l'Azienda Speciale dei Servizi Sociali. Attestazione ISEE e fotocopia di documento di identità
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.

A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	INPS
Partecipazione al costo	INPS

BONUS LUCE/GAS

Finalità	Agevolazione della spesa energetica e del gas
A chi è rivolto	Cittadini italiani e stranieri residenti nel Comune
Cosa fornisce	Sconto sulle utenze
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Attestazione ISEE non superiore a euro 7.500,00 (da minori in su la fascia di reddito è di euro 20.000,00) • residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	Domanda presentata all'ufficio protocollo del Comune di Montesilvano. Attestazione ISEE e fotocopia di documento di identità
Dove si trova	Comune di Montesilvano P.zza Diaz
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Patronato, sindacato, CAF.
Chi lo eroga	Ente erogatore gas e luce
Partecipazione al costo	Convenzione tra Comune e Autorità per l'energia elettrica e gas

CONTRIBUTO TARSU

Finalità	Sostenere le famiglie disagiate
A chi è rivolto	Utenti dell'Azienda Speciale per i Servizi Sociali
Cosa fornisce	Pagamento dell'utenza
Requisiti per l'accesso	Attestazione ISEE non superiore ai € 5.800,00
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda presso L'azienda Speciale dei Servizi Sociali. Attestazione ISEE
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.

Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Ufficio Tarsu del Comune
Partecipazione al costo	Ufficio Tarsu del Comune

SUSSIDIO DETENUTI O EX-DETENUTI

Finalità	Sostegno economico a persone o famiglie di detenuti o ex detenuti
A chi è rivolto	Famiglie di detenuti o ex detenuti
Cosa fornisce	Erogazione di un sussidio economico
Requisiti per l'accesso	Essere detenuti o ex detenuti Residenti nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda presso L'azienda Speciale dei Servizi Sociali Attestazione ISEE e certificazione di detenzione.
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Il Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	A carico del Comune di Montesilvano

SUSSIDIO INVALIDI CIVILI

Finalità	Sostegno economico a persone o famiglie in cui vi è uno o più invalidi civili
A chi è rivolto	Invalidi civili
Cosa fornisce	Erogazione di un sussidio economico
Requisiti per l'accesso	Invaliderà certificata
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentare la domanda presso L'azienda Speciale dei Servizi Sociali Attestazione ISEE e certificazione di invalidità.
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.

	17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Il Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	A carico del Comune di Montesilvano

SUSSIDIO ORDINARIO

Finalità	Sostenere le famiglie in stato di indigenza economica
A chi è rivolto	Nuclei familiari con difficoltà economica
Cosa fornisce	L'erogazione di un sussidio economico per tre mesi consecutivi successivamente alla valutazione di un'apposita commissione
Requisiti per l'accesso	Attestazione ISEE non superiore ai € 5.800,00
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentare la domanda presso L'azienda Speciale dei Servizi Sociali Attestazione ISEE
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano

SUSSIDIO STRAORDINARIO

Finalità	Sostenere le famiglie in stato di indigenza economica
A chi è rivolto	Nuclei familiari con difficoltà economica
Cosa fornisce	Un'erogazione una tantum per fronteggiare un'emergenza
Requisiti per l'accesso	Attestazione ISEE non superiore ai € 5.800,00
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentare la domanda presso L'azienda Speciale dei Servizi Sociali Attestazione ISEE
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.

Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano

FAMILY CARD

Finalità	Sostenere le famiglie numerose e in grave disagio economico
A chi è rivolto	Nuclei familiari con difficoltà economica
Cosa fornisce	<ul style="list-style-type: none"> • sconti fino al 20% c/o la Farmacia Comunale per farmaci che non necessitano di prescrizione medica • vendita di latte artificiale per neonati a prezzo di costo • promozioni aggiuntive per i prodotti della prima infanzia • accumulo punti per l'emissione di buoni sconto da utilizzare nella stessa Farmacia Comunale
Requisiti per l'accesso	Attestazione ISEE non superiore a euro 7.500,00
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentare la domanda presso L'azienda Speciale dei Servizi Sociali Attestazione ISEE
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano

SERVIZIO TRASPORTO

Finalità	Sostenere e seguire l'anziano e/o disabile in difficoltà
A chi è rivolto	Anziani e disabili
Cosa offre	Trasporto da e per i centri di riabilitazione con l'ausilio di accompagnatori
Requisiti per l'accesso	Invaliderà civile e Legge 104/92

Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda Certificazione di invalidità
Dove si trova	
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Pagamento in base al reddito familiare stabilito da attestazione ISEE da allegare alla domanda

CENTRI DI AGGREGAZIONE

Finalità	Gestione del tempo libero dei bambini ragazzi e anziani attraverso la socializzazione
A chi è rivolto	A tutti
Cosa offre	Aggregazione spontanea utilizzando il Parco Comunale "Giovanni Paolo II" come risorsa naturale del territorio
Requisiti per l'accesso	Nessuno
Modalità di accesso e documenti richiesti	Nessuno
Dove si trova	Parco Comunale "Giovanni Paolo II"
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna



POLITICHE DELLA CASA

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Finalità	Informazione e orientamento dei servizi
A chi è rivolto	A tutti i cittadini
Cosa fornisce	<ul style="list-style-type: none">• Servizio informazioni riguardo le Politiche della casa• Attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi
Requisiti per l'accesso	Nessuno
Modalità di accesso e documenti richiesti	Accesso libero
Dove si trova	Ufficio Politiche della casa Comune di Montesilvano, P.zza Diaz
Orario di apertura	Martedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30
A chi rivolgersi	S.ra Di Camillo Gabriella
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

CANONI CONCORDATI

Finalità	Consulenza e informazioni riguardo i canoni concordati ai sensi della legge 431/98
A chi è rivolto	A tutti i cittadini
Cosa fornisce	Informazioni riguardo il Canone di locazione concordato in base ad "Accordo Territoriale"
Requisiti per l'accesso	Nessuno
Modalità di accesso e documenti richiesti	Accesso libero
Dove si trova	Ufficio Politiche della casa Comune di Montesilvano, P.zza Diaz

Orario di apertura	Martedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30
A chi rivolgersi	S.ra Di Camillo Gabriella
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

ASSEGNAZIONE ALLOGGI E.R.P. (Edilizia Residenziale Pubblica)

Finalità	Assegnazione alloggi attraverso bandi emanati a cadenza triennale
A chi è rivolto	A tutti i cittadini
Cosa fornisce	Alloggi
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza nel Comune di Montesilvano • Reddito limitato • Non titolarità di diritti di proprietà • Uso e abitazione di alloggio idoneo
Modalità di accesso e documenti richiesti	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione della domanda presso Ufficio Politiche della Casa in seguito a bando • Documenti richiesti dal bando
Dove si trova	Ufficio Politiche della casa Comune di Montesilvano, P.zza Diaz
Orario di apertura	Martedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30
A chi rivolgersi	S.ra Di Camillo Gabriella
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

MOBILITA' ALLOGGI E.R.P. (Edilizia Residenziale Pubblica)

Finalità	Mobilità alloggi
A chi è rivolto	Ai cittadini assegnatari degli alloggi
Cosa fornisce	Mobilità all'interno degli alloggi
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza nel Comune di Montesilvano • Regolare contratto di locazione • Essere in regola con il pagamento dei canoni

	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione comprovante disagio abitativo e familiare
Modalità di accesso e documenti richiesti	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione della domanda presso Ufficio Politiche della Casa in seguito a bando • Documenti richiesti dal bando
Dove si trova	Ufficio Politiche della casa Comune di Montesilvano, P.zza Diaz
Orario di apertura	Martedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30
A chi rivolgersi	S.ra Di Camillo Gabriella
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

ALLOGGI COMUNALI

Finalità	Gestione di <ul style="list-style-type: none"> • n. 42 alloggi comunali • alloggi parcheggio con durata massima di due anni
A chi è rivolto	A tutti i cittadini
Cosa fornisce	Alloggi
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza nel Comune di Montesilvano • Reddito limitato • Non titolarità di diritti di proprietà • Uso e abitazione di alloggio idoneo
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda presso Ufficio Politiche della Casa allegando: <ul style="list-style-type: none"> • Attestazione ISEE • Documento di riconoscimento • Sfratto esecutivo • Certificazione sanitaria di idoneità dell'alloggio • Altra documentazione comprovante il disagio abitativo e familiare
Dove si trova	Ufficio Politiche della casa Comune di Montesilvano, P.zza Diaz
Orario di apertura	Martedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

A chi rivolgersi	S.ra Di Camillo Gabriella
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

RIMBORSO CANONI DI LOCAZIONE – FONDO NAZIONALE

Finalità	Ai sensi della legge 431/98 – Rimborso parziale degli affitti tramite bando annuale
A chi è rivolto	A tutti i cittadini
Cosa fornisce	Rimborso canone di locazione
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza nel Comune di Montesilvano • Reddito limitato • Contratto canone di locazione • Imposta di registro annuale
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda presso Ufficio Politiche della Casa in seguito a bando, allegando: <ul style="list-style-type: none"> • Ricevute del canone di locazione • Attestazione ISEE
Dove si trova	Ufficio Politiche della casa Comune di Montesilvano, P.zza Diaz
Orario di apertura	Martedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30
A chi rivolgersi	S.ra Di Camillo Gabriella
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

CONFORMITA' ALLOGGI EXTRACOMUNITARI

Finalità	Idoneità alloggiativa
A chi è rivolto	A cittadini extracomunitari
Cosa fornisce	Attestati di idoneità alloggiativa

Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza nel Comune di Montesilvano • Essere cittadino extracomunitario
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda presso Ufficio Politiche della Casa, allegando: <ul style="list-style-type: none"> • Planimetria dell'alloggio • Il titolo di proprietà o il contratto di locazione • Abitabilità del fabbricato • Attestazione ISEE
Dove si trova	Ufficio Politiche della casa Comune di Montesilvano, P.zza Diaz
Orario di apertura	Martedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30
A chi rivolgersi	S.ra Di Camillo Gabriella
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Bollettino postale 25,00 euro per Diritti di Istruttoria

AFFIDO FAMILIARE

Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • promuovere la cultura dell'affido • ridurre il numero dei minori ricoverati presso case famiglia • accogliere minori di nazionalità italiana o straniera che si trovano in situazioni di instabilità familiare • garantire al minore il diritto di crescere in una famiglia che possa soddisfare le sue esigenze e i suoi bisogni • sostenere e aiutare le famiglie nel superamento di momenti difficili
A chi è rivolto	Bambini e ragazzi da 0 a 18 anni
Cosa offre	Supporto alle famiglie in difficoltà nel cui nucleo familiare sono presenti minori
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	Domanda presso il servizio psico-sociale dell'Azienda Speciale di Montesilvano con valutazione successiva dell'equipe
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì anche 15,30-17,30.
A chi rivolgersi	Il coordinamento è affidato al responsabile dell'Area Minori, giovani e famiglia.
Chi lo eroga	Il servizio è gestito, per il tramite dell' Azienda Speciale del Comune di Montesilvano, dal Servizio Sociale Professionale
Partecipazione al costo	Nessuna

SERVIZIO ADOZIONI

Finalità	L'adozione è un istituto giuridico che offre ai minori in stato di abbandono una famiglia adeguata che garantisca loro una crescita sana ed equilibrata
A chi è rivolto	Coppie interessate alle adozioni nazionali ed internazionale, nonché i minori adottati in Italia e all'estero

Cosa offre	<p>L'Equipe Multiterritoriale di Ambito ha il compito di :</p> <ul style="list-style-type: none"> • promuovere e potenziare le capacità genitoriali delle coppie che hanno inoltrato domanda di adozione • qualificare le famiglie attraverso percorsi formativi • valutare i requisiti della coppia ai fini dell'idoneità e trasmette relazioni al Tribunale per i Minorenni • sostenere la famiglia ed il minore per una loro corretta integrazione familiare e sociale
Requisiti per l'accesso	<p>Gli adottanti devono essere uniti in matrimonio da almeno 3 anni, non deve sussistere separazione personale neppure di fatto e devono essere idonei a educare e istruire, e in grado di mantenere i minori che intendano adottare. Il periodo dei 3 anni può essere raggiunto computando anche un eventuale periodo di convivenza pre-matrimoniale</p>
Modalità di accesso e documenti richiesti	<p>Per appuntamento, previo accordo con l'Equipe</p> <p>Su mandato del tribunale</p>
Dove si trova	<p>Comune di Montesilvano, P.zza Diaz</p>
Orario di apertura	<p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30. Martedì e giovedì anche 15,30-17,30.</p>
A chi rivolgersi	<p>Assistente Sociale dott.ssa Adalgisa Fuschi – Comune Montesilvano</p>
Chi lo eroga	<p>Il servizio è gestito direttamente dal Comune di Montesilvano attraverso l'equipe affido</p>
Partecipazione al costo	<p>Nessuna</p>

NIDO PRIMA INFANZIA

Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire lo sviluppo dei bambini da 3 mesi a 3 anni di età • Offrire stimoli al loro percorso di crescita • Sostenere e favorire l'autonomia, l'identità, la competenza di bambini partecipi e attivi, portatori di proprie culture • Aiutare le famiglie, consentendo modalità di cura dei figli in un contesto esterno a quello familiare, attraverso un affidamento quotidiano a figure competenti e diverse da quelle parentali
-----------------	--

A chi è rivolto	Bambini dai 3 mesi ai 3 anni
Cosa offre	Servizio socio educativo che mira a garantire un efficace intervento formativo ai fini dello sviluppo armonico della personalità del bambino
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	Le domande di ammissione o di rinnovo iscrizione devono essere presentate, previo avviso pubblico, di norma entro il 30 giugno ed il 15 dicembre di ogni anno, presso gli sportelli dell' Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Dove si trova	Via G. Chiarini Via U. Foscolo
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 17,00
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	La retta varia in base al reddito familiare stabilito dall'attestazione ISEE da allegare alla domanda

COMUNITA' DI ACCOGLIENZA SOCIO-EDUCATIVA RESIDENZIALE PER MINORI "LA LUNA"

Finalità	Servizio residenziale che garantisce e assicura accoglienza a minori in situazioni di difficoltà
A chi è rivolto	Minori di età compresa tra i 3 e 18 anni
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, soddisfacimento dei bisogni primari e cure dei minori • Elaborazione di progetti d'intervento individualizzati • Assistenza educativa, didattica e cura della persona
Requisiti per l'accesso	Invio da parte del Servizio sociale professionale
Modalità di accesso e documenti richiesti	L'accesso alla comunità avviene in seguito a provvedimento delle Autorità competenti
Dove si trova	Via Trieste, 42 - Montesilvano
Orario di apertura	24 ore su 24
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano Coordinamento del servizio: Capo area dott.ssa Ruggeri P.
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano

Partecipazione al costo	Nessuna Il costo del servizio è a totale carico dei Comuni invianti
--------------------------------	--

RETTE PER PRESTAZIONI RESIDENZIALI MINORI

Finalità	Intervento che ha come scopo quello di proteggere minori in situazioni di difficoltà che su provvedimento delle Autorità competenti vengono ricoverati presso comunità d'accoglienza o casa famiglia
A chi è rivolto	Minori di età compresa tra i 0 e 18 anni
Cosa offre	Il servizio assicura al minore dei bisogni fondamentali come la cura, la protezione e il reinserimento sociale
Requisiti per l'accesso	
Modalità di accesso e documenti richiesti	L'accesso alla comunità avviene in seguito a provvedimento delle Autorità competenti
Dove si trova	
Orario di apertura	24 ore su 24
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Il Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna. Il costo è a carico del Comune di Montesilvano

SCUOLA BUS

Finalità	Sostegno alle famiglie in cui entrambi i genitori sono impossibilitati a portare i figli a scuola
A chi è rivolto	Bambini in età scolare fino ai 14 anni
Cosa offre	Servizio di trasporto da e per la scuola
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Montesilvano. La scuola deve essere quella del territorio di appartenenza dell'abitazione
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda all' Ufficio Pubblica Istruzione c/o il Comune di Montesilvano
Dove si trova o	Comune di Montesilvano P.zza Diaz

Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì anche 15,30-17,30.
A chi rivolgersi	Ufficio Pubblica Istruzione
Chi lo eroga	Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Pagamento retta mensile

COLONIA MARINA DIURNA

Finalità	Servizio socio-ludico-ricreativo
A chi è rivolto	Minori di età compresa tra i 3 e gli undici anni
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Trasporto con scuolabus da e per il mare con personale specializzato • Gioco libero e/strutturato • Animazione
Requisiti per l'accesso	- Età compresa tra i 3 e gli 11 anni
Modalità di accesso e documenti richiesti	L'accesso alla colonia marina avviene attraverso presentazione della domanda e il pagamento della retta
Dove si trova	
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Pagamento della retta in base al reddito familiare stabilito da attestazione ISEE da allegare alla domanda

LUDOTECA

Finalità	Servizio di socializzazione pomeridiana, in rete con le Istituzioni scolastiche e le associazioni locali, per la gestione del tempo libero dei bambini e dei ragazzi
A chi è rivolto	Minori di età compresa tra i 5 e gli 12 anni
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Gioco libero e/o strutturato • Animazione pomeridiana
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e	L'accesso alla ludoteca avviene attraverso presentazione della domanda e il

documenti richiesti	pagamento della retta
Dove si trova	Via Giovi
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 19,30
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Pagamento della retta mensile

LABORATORIO DIDATTICO

Finalità	Sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici
A chi è rivolto	Minori di età compresa tra i 6 e gli 12 anni
Cosa offre	Assistenza nello svolgimento delle attività scolastiche pomeridiane
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	L'accesso al laboratorio didattico avviene attraverso presentazione della domanda e il pagamento della retta
Dove si trova	Via Giovi
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 19,30
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i servizi sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Pagamento della retta

ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA DOMICILIARE

Finalità	Intervento socio-psico-pedagogico per il recupero scolastico, miglioramento del livello di apprendimento con particolare riferimento al recupero di abilità trasversali la cui carenza cronicizzata costituisce la causa dell'insuccesso scolastico.
A chi è rivolto	Minori in età scolare.
Cosa fornisce	Sostegno alle famiglie
Requisiti per l'accesso	Invaliderà civile e Legge 104/92 Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	La domanda deve essere presentata all'Azienda Speciale del Comune di Montesilvano

Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Pagamento della retta in base al reddito familiare stabilito da attestazione ISEE da allegare alla domanda



ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Finalità	Favorire la permanenza dell'anziano nel proprio domicilio
A chi è rivolto	Anziani di età superiore a 65 anni non autosufficienti o semi-autosufficienti
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Aiuto nella cura e nell'igiene della persona • Aiuto nella cura dell'ambiente • Disbrigo pratiche • Promozione del benessere psico-fisico
Requisiti per l'accesso	<p>6. 65 anni di età</p> <p>7. invalidità all'80% e soli</p> <p>8. invalidità al 100% più accompagnamento se inseriti in famiglia.</p>
Modalità di accesso e documenti richiesti	Attestazione ISEE e riconoscimento di invalidità rilasciata dalla ASL
Dove si trova	Il servizio viene svolto a domicilio
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	In base all'attestazione ISEE il pagamento può essere a carico totale dell'Azienda o con partecipazione dell'utente o a carico totale di quest'ultimo.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA PER ANZIANI (ADI)

Finalità	Assistenza socio-sanitaria dell'anziano nel proprio contesto familiare
A chi è rivolto	Anziani non autosufficienti, parzialmente autosufficienti o appena dimessi dall'ospedale.
Cosa offre	Erogazione a domicilio di assistenza sanitaria-infermieristica, riabilitativa
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio nel Comune di Montesilvano • Non autosufficienza
Modalità di accesso e	Attraverso il distretto sanitario di base con richiesta del medico curante o

documenti richiesti	richiesta dell'ospedale al momento delle dimissioni (dimissione protetta)
Dove si trova	Il servizio viene svolto a domicilio
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	All'ufficio preposto nel Distretto Sanitario
Chi lo eroga	ASL e Azienda Speciale per i Servizi Sociali
Partecipazione al costo	In base all'attestazione ISEE il pagamento può essere a carico totale dell'Azienda o con partecipazione dell'utente o a carico totale di quest'ultimo.

INTEGRAZIONE RETTE DI RICOVERO

Finalità	Garantire all'anziano il corretto percorso assistenziale di cui necessita
A chi è rivolto	Anziani non autosufficienti, parzialmente autosufficienti o appena dimessi dall'ospedale.
Cosa offre	Copertura totale o parziale della retta per il ricovero
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza nel Comune di Montesilvano • Non autosufficienza
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda all' Azienda Speciale per i Servizi Sociali a cui va allegata l'attestazione ISEE
Dove si trova	
Orario di apertura	24 ore su 24
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	In base all'attestazione ISEE il pagamento può essere a carico totale dell'Azienda o con partecipazione dell'utente o a carico totale di quest'ultimo.

CENTRI SOCIALI

Finalità	Socializzazione e aggregazione di anziani
A chi è rivolto	Anziani autosufficienti, anche se parzialmente
Cosa offre	Molteplici attività: <ul style="list-style-type: none">- Lettura quotidiani- Visione film- Ginnastica dolce- Feste- Tornei- Corsi di ballo- Gite ecc...
Requisiti per l'accesso	Avere compiuto 60 anni. Il limite scende a 50 per i pensionati
Modalità di accesso e documenti richiesti	Iscrizione con copia documento d'identità
Dove si trova	Via Antonelli; Via Tevere; Via Napoli; Montesilvano Colle
Orario di apertura	Dal lunedì al sabato dalle ore 14,30 alle ore 18,30
A chi rivolgersi	Direttamente nelle sedi dei Centri sociali
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Compartecipazione con tessera annuale (euro 10,00)

SOGGIORNO CLIMARICO TERMALE

Finalità	Creare occasioni che promuovano il diritto alla salute ed alla vita attiva dell'anziano, favorendo la socializzazione
A chi è rivolto	Anziani autosufficienti
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none">• Cure termali• Attività di animazione
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none">- Autosufficienza- Aver compiuto 65 anni
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda Attestazione ISEE
Dove si trova	
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	È prevista una compartecipazione dell'utenza sulla base del regolamento delle tariffe

ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

Finalità	Favorire la permanenza del disabile nel proprio domicilio
A chi è rivolto	Persone con grave disabilità, con priorità per chi vive solo
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Aiuto nella cura e nell'igiene della persona • Aiuto nella cura dell'ambiente • Disbrigo pratiche • Accompagnamento per passeggiate • Contatti con il medico curante
Requisiti per l'accesso	Invalidità civile
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda a cui va allegata: l'attestazione ISEE e riconoscimento di invalidità rilasciata dalla ASL
Dove si trova	Il servizio viene svolto a domicilio
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	In base all'attestazione ISEE il pagamento può essere a carico totale dell'Azienda o con partecipazione dell'utente o a carico totale di quest'ultimo.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA PER DISABILI (ADI)

Finalità	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza socio-sanitaria del disabile nel proprio contesto familiare. - Favorire la de-istituzionalizzazione delle persone disabili
A chi è rivolto	Persone disabili non autosufficienti con riconoscimento dello stato di gravità ai sensi della L. 104/92
Cosa offre	Erogazione a domicilio di assistenza sanitaria-infermieristica, riabilitativa
Requisiti per l'accesso	Invalidità civile
Modalità di accesso e documenti richiesti	Attraverso il distretto sanitario di base con richiesta del medico curante o richiesta dell'ospedale al momento delle dimissioni (dimissione protetta)

Dove si trova	Il servizio viene svolto a domicilio
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	All'ufficio preposto nel Distretto Sanitario
Chi lo eroga	ASL e Azienda Speciale per i Servizi Sociali
Partecipazione al costo	In base all'attestazione ISEE il pagamento può essere a carico totale dell'Azienda o con partecipazione dell'utente o a carico totale di quest'ultimo.

INTEGRAZIONE RETTE DI RICOVERO

Finalità	Garantire al disabile il completo percorso assistenziale di cui necessita
A chi è rivolto	Disabili non autosufficienti, parzialmente autosufficienti o appena dimessi dall'ospedale.
Cosa offre	Copertura totale o parziale della retta per il ricovero
Requisiti per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza nel Comune di Montesilvano • Non autosufficienza
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda all'Azienda Speciale per i Servizi Sociali a cui va allegata l'attestazione ISEE
Dove si trova	
Orario di apertura	24 ore su 24
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali
Partecipazione al costo	In base all'attestazione ISEE il pagamento può essere a carico totale dell'Azienda o con partecipazione dell'utente o a carico totale di quest'ultimo.

ERGOTERAPIA

Finalità	Raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia ed indipendenza nella vita quotidiana e/o professionale
A chi è rivolto	Persone che versano in condizioni di disagio psichico
Cosa offre	Lo svolgimento di semplici attività manuali e non presso strutture pubbliche o private accreditate

Requisiti per l'accesso	Pazienti psichiatrici seguiti dal CSM (Centro di Salute Mentale)
Modalità di accesso e documenti richiesti	È necessaria la presa in carico del paziente da parte del CSM (Centro di Salute Mentale)
Dove si trova	
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Ai CSM
Chi lo eroga	ASL di Pescara
Partecipazione al costo	A totale carico della ASL

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA PER MINORI DIVERSAMENTE ABILI

Finalità	Assistenza e socializzazione
A chi è rivolto	Alunni disabili certificati
Cosa fornisce	Supporto all'alunno durante le ore di attività didattiche e socio ricreative
Requisiti per l'accesso	Invaldità civile e Legge 104/92 Residenza nel Comune di Montesilvano per gli alunni iscritti alle scuole di 1° grado. Per le scuole di II° grado la competenza è della Provincia
Modalità di accesso e documenti richiesti	La richiesta viene inviata direttamente dalle scuole all'Azienda Speciale del Comune di Montesilvano
Dove si trova	Direttamente nelle scuole
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Nelle scuole di appartenenza
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

BORSE LAVORO

Finalità	Favorire l'accesso al mondo del lavoro dei disabili psichici
A chi è rivolto	Utenti affetti da patologia psichiatrica, collocabili al lavoro, in carico ai CSM (Centro di Salute Mentale)
Cosa fornisce	L'inserimento dell'utente nel contesto lavorativo dell'Azienda o dell'Ente, per la gestione di mansioni previste dal programma riabilitativo personalizzato
Requisiti per l'accesso	L'Azienda ASL di Pescara, per tramite del DSM (Dipartimento di Salute mentale) invia all'Azienda i nominativi degli utenti coinvolti nel programma

Modalità di accesso e documenti richiesti	Pazienti assistiti dal DSM
Dove si trova	
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Al DSM
Chi lo eroga	ASL Pescara
Partecipazione al costo	Il costo è a carico della ASL

IPPOTERAPIA

Finalità	<ul style="list-style-type: none"> - ridurre la disabilità sociale - migliorare la capacità di autodeterminazione - migliorare la capacità di svolgere le attività relative alla cura e al mantenimento del proprio corpo - accrescere la potenzialità delle persone disabili alla "pratica sportiva" - avvicinarsi alla soddisfazione delle aspettative delle famiglie degli utenti
A chi è rivolto	Disabili certificati affetti da patologie caratterizzate sia da danno neuromotorio, sia da disturbi sensoriali, cognitivi, affettivo-relazionali.
Cosa fornisce	Viene garantito il trasporto del minore dalla propria abitazione al centro equestre
Requisiti per l'accesso	Invaldità civile e Legge 104/92
Modalità di accesso e documenti richiesti	La domanda deve essere presentata all'Azienda <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di disabilità - Attestazione ISEE
Dove si trova	Centro equestre di ippoterapia "Nova Pegaso" - Pianella (Pe) Il servizio di trasporto è erogato dall'Azienda Speciale del Comune di Montesilvano
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	In base all'attestazione ISEE, il servizio è a carico totale dell'utente o parziale

	con un successivo rimborso da parte dell' Azienda.
--	--

TESSERE A LIBERA CIRCOLAZIONE

Finalità	Sostenere la mobilità delle persone disabili
A chi è rivolto	Disabili
Cosa fornisce	Tessera di libera circolazione
Requisiti per l'accesso	Invaldità civile
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda all' Ufficio Disabili Certificazione di invalidità e L. 104/92 in condizioni di gravità
Dove si trova	Ufficio Disabili del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì anche 15,00 alle 16,00.
A chi rivolgersi	Ufficio Disabili del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Ufficio Disabili del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

CONTRASSEGNI SPECIALI

Finalità	Sostenere la mobilità delle persone disabili
A chi è rivolto	Disabili
Cosa fornisce	Contrassegni per invalidi (parcheggio)
Requisiti per l'accesso	Invaldità civile
Modalità di accesso e documenti richiesti	Presentazione della domanda all' Ufficio Disabili Certificazione di invalidità e L. 104/92 in condizioni di gravità
Dove si trova	Ufficio Disabili del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00. Martedì e giovedì dalle 15,00 alle 16,00
A chi rivolgersi	Ufficio Disabili del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	Ufficio Disabili del Comune di Montesilvano
Partecipazione al costo	Nessuna

MEDIAZIONE INTERCULTURALE SCOLASTICA

Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • Agevolare la frequenza e l'accoglienza dei minori stranieri nelle scuole italiane. • Affiancare, in caso di bisogno, il personale docente nella comunicazione e socializzazione con i pari e gli insegnanti • Offrire in casi di necessità alla famiglia del minore straniero, un possibile supporto nel rapporto con la scuola, i Servizi Sociali del Comune e le Istituzioni. • Promuovere una crescita culturale e umana basata sulla conoscenza e rispetto delle diversità
A chi è rivolto	Bambini e adolescenti stranieri e ROM, presenti sul territorio di Montesilvano e iscritti nelle scuole del territorio.
Cosa fornisce	Integrazione scolastica
Requisiti per l'accesso	Età scolare e residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e documenti richiesti	Iscrizione presso le scuole di ogni ordine e grado del Comune di Montesilvano
Dove si trova	Nelle scuole
Orario di apertura	
A chi rivolgersi	Alla scuola di appartenenza
Chi lo eroga	L'Azienda Speciale per i Servizi Sociali tramite la Fondazione Caritas ONLUS
Partecipazione al costo	Azienda Speciale per i Servizi Sociali e il Comune di Montesilvano

SPORTELLO IMMIGRATI

Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento ai servizi presenti sul territorio • Informazioni sulle problematiche comuni • Assistenza nel dialogo con gli operatori settoriali
A chi è rivolto	Stranieri residenti nel Comune di Montesilvano
Cosa fornisce	Informazioni e orientamento
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Montesilvano
Modalità di accesso e	Accesso libero

documenti richiesti	
Dove si trova	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano Palazzo Baldoni, P.zza I. Montanelli n. 1.
Orario di apertura	Martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.
A chi rivolgersi	Azienda Speciale per i Servizi Sociali del Comune di Montesilvano
Chi lo eroga	L'Azienda Speciale per i Servizi Sociali tramite la Fondazione Caritas ONLUS
Partecipazione al costo	Azienda Speciale per i Servizi Sociali e il Comune di Montesilvano