



COMUNE DI CUGGIONO
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA – UFFICIO SERVIZI SOCIALI

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si rivolge ad anziani, disabili e persone fragili non autosufficienti residenti, che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione dei pasti.

I pasti sono preparati e confezionati presso un centro cottura e vengono consegnati durante la mattinata al domicilio dei richiedenti dal lunedì al venerdì.

È possibile richiedere i seguenti pasti:

- Pranzo (da lunedì al venerdì)
- Pranzo (sabato)
- Cena (da lunedì a venerdì)
- Pranzo e cena (da lunedì e venerdì)

Il servizio è attivo per pranzo e cena dal lunedì al venerdì – festività escluse. Il pasto del sabato mattina verrà consegnato il venerdì mattina contestualmente agli altri pasti della giornata.

In caso di diete specifiche è necessario presentare opportuna documentazione medica.

Il costo del pasto è stabilito periodicamente con un provvedimento della Giunta Comunale.

Il pagamento della tariffa per la fruizione del servizio pasti a domicilio avviene esclusivamente attraverso il sistema pagoPA, secondo le modalità che verranno indicate al momento dell'attivazione.

Per usufruire del servizio pasti a domicilio è necessario un colloquio con l'Assistente Sociale per la valutazione della situazione socio-familiare dell'interessato e per tutte le informazioni relative al servizio. L'assistente sociale valuterà eventuali situazioni di disagio e fragilità economica per l'eventuale esonero dal pagamento del servizio.

UFFICIO DI RIFERIMENTO

Ufficio Servizi Sociali

Palazzo Comunale Piano Ammezzato

Orari di apertura

da martedì a venerdì: 9.00 – 12.15 mercoledì e giovedì: 16.30 – 17.30

Contatti

Telefono: 02 97263.221-202

Email: serviziallapersona@comune.cuggiono.mi.it

PEC: comune.cuggiono@postecert.it

Sito internet: www.comune.cuggiono.mi.it

MODULISTICA

La modulistica è disponibile nell'area "Modulistica" del sito internet del Comune di Cuggiono:

<https://comune.cuggiono.mi.it/menu/2308199/modulistica-servizi-sociali>

CANALI DI COMUNICAZIONE

- assistenza telefonica: tel. 02 97263.221-202
da martedì a venerdì: 9.00 – 12.15 mercoledì e giovedì: 16.30 – 17.30
- inviando una mail a: serviziallapersona@comune.cuggiono.mi.it
risposta entro 4 giorni lavorativi
- recandosi allo sportello:
da martedì a venerdì: 9.00 – 12.15 mercoledì e giovedì: 16.30 – 17.30
- prenotando un appuntamento:
telefonando al n. 02 97263.221-202 negli orari di assistenza telefonica

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Garantire una apertura al pubblico per 4 giorni alla settimana e per almeno tre ore al giorno
Accessibilità multicanale	Presenza delle informazioni aggiornate e della modulistica sul sito – assistenza telefonica	Aggiornamento tempestivo dell'apposita sezione del sito istituzionale – garantire l'assistenza telefonica negli orari di ricevimento
Accessibilità multicanale	Possibilità di iscrizione a distanza e disponibilità della modulistica sul sito.	Garantire l'iscrizione a distanza tramite invio modulo per email ed eventuale colloquio telefonico con l'assistente sociale. Modulistica scaricabile dal sito istituzionale
Accessibilità multicanale	Pagamento in modalità on-line, attraverso il sistema pagoPA, – assistenza specifica da parte degli incaricati	Garantire il pagamento a distanza tramite l'utilizzo dell'apposito portale – garantire l'assistenza telefonica e l'assistenza negli orari di ricevimento nei casi di difficoltà al pagamento on line
Tempestività	Tempi delle comunicazioni all'utenza degli esiti dell'istruttoria	Entro 5 giorni dal termine dell'istruttoria
Trasparenza	Tempistiche di risposta a richieste di informazione	Tempistiche di risposta immediate nel caso di contatto telefonico e presenza allo sportello e risposta – entro 4 giorni nel caso di richieste tramite email
Efficacia	Precedenza sulla base degli effettivi bisogni	Accesso prioritario e cittadini disabili e a situazioni di particolare fragilità