



# CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Una rete di aiuto per tutti



COMUNE  
DI **SAN SALVO**



## COMUNE DI SAN SALVO

### SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

**Emanuela De Nicolis** - Sindaco di San Salvo

**Gianmarco Travaglini** - Assessore con delega alle Politiche Sociali

**Nataschia Gorizia Dell'Osa** - Responsabile Servizio Politiche Sociali

Ufficio Politiche Sociali

**Francesca Badaracco**

Tel. 0873/340231 mail: fbadaracco@comune.sansalvo.ch.it

**Nicola Civitarese**

Tel. 0873/340229 mail: ncivitarese@comune.sansalvo.ch.it

**Barbara Soria**

Tel. 0873/340241 mail: politichesociali@comune.sansalvo.ch.it

Grafica e impaginazione

Ufficio Politiche Sociali

Si ringrazia il Consorzio Matrix Soc. Coop. Sociale

## SOMMARIO

Presentazione Sindaco.....	3
Introduzione Assessore alle Politiche Sociali.....	4
La carta dei servizi sociali.....	5
Chi ha diritto ai servizi .....	6
Principi fondamentali.....	7
Privacy .....	8

### SERVIZI ALLA PERSONA

→ Segretariato sociale	9
→ Punto unico di accesso	10
→ Valutazione socio-sanitaria (UVM)	11
→ Servizio sociale professionale	12
→ Pronto intervento sociale	13
→ Sportello per i cittadini stranieri	14
→ Progetto Soleil - PAS	15
→ Assegno di inclusione	16

### POLITICHE GIOVANILI

→ Eurodesk e Co-working	17
→ Centro Alice	18
→ Centro aggregazione giovanile	19

### SERVIZI PER LA DISABILITÀ E NON AUTOSUFFICIENZA

→ Assistenza domiciliare (SAD e ADD)	20
→ Assistenza domiciliare integrata (ADI)	21
→ Contributi per il genitore caregiver che assiste minori con malattia rara in condizioni di disabilità gravissima	22
→ Assegno per la disabilità gravissima	23
→ Interventi diretti e indiretti per la vita indipendente	24
→ Interventi finanziati con il fondo integrazione socio-sanitaria	25
→ Caregiver	26
→ Trasporto sociale scolastico	27

→ Centro sociale educativo "Il Mosaico"	28
→ Interventi per l'integrazione scolastica	29
→ Assistenza educativa e didattica domiciliare in favore degli studenti minorati della vista e dell'udito	30
→ HCP (Home care Premium)	31
→ Trasporto pubblico locale regionale	32
→ Mare senza barriere e Bike to coast	33

## SERVIZI PER GLI ANZIANI

→ Centro Alzheimer "L'arcobaleno dei ricordi"	34
→ Centro diurno anziani	35
→ Trasporto pubblico locale	36
→ Nonno vigile	37

## SERVIZI PER MINORI E FAMIGLIE

→ Trasporto scolastico	38
→ Doposcuola - Servizi educativi "Il mondo dei bambini"	39
→ Servizi domiciliari educativi per minori	40
→ Sostegni per attività estive	41
→ Asili nido e servizi integrativi per la prima infanzia	42
→ Orto sociale	43
→ Mensa scolastica	44
→ Programma di intervento per la prevenzione all'istituzionalizzazione	45
→ Sportello "Think Family"	46
→ Centro anti violenza e contrasto alle violenze (L. 31/2006; L. 119/2013)	47
→ Tempi di erogazione del servizio	48
→ Tempi di erogazione del servizio	49
→ Indicatori e standard del servizio	50
→ Schema Segnalazioni, Reclami, Suggerimenti	51
→ Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utenza	52

## Presentazione

La Carta dei Servizi Sociali è lo strumento chiave del Comune di San Salvo per mettere le persone e i loro bisogni al centro dell'azione amministrativa. Il nostro obiettivo è facilitare l'accesso ai servizi sociali per tutti i cittadini, con un'attenzione particolare a chi vive situazioni di fragilità. Questo documento è il risultato di un'attenta razionalizzazione dei servizi condotta dal nostro personale. Allo stesso tempo, rappresenta un punto di partenza per un processo di miglioramento continuo, che sarà possibile anche grazie alla preziosa collaborazione dei cittadini. Il Comune di San Salvo auspica una partecipazione attiva della cittadinanza e delle sue rappresentanze attraverso suggerimenti e la valutazione dei servizi. Con questa Carta, vogliamo stringere un patto con la comunità per costruire insieme un futuro migliore per la nostra città, rafforzando il rapporto di fiducia che instauriamo quotidianamente con ogni cittadino. San Salvo da tempo ha intrapreso un percorso concreto verso l'equità e la solidarietà, garantendo a tutti il diritto di cittadinanza e attuando politiche sociali efficaci. I servizi attualmente offerti tutelano i soggetti più deboli e promuovono attivamente la coesione sociale, consolidando ogni giorno i legami all'interno della comunità. Questo impegno, ormai ben radicato, continua a produrre risultati tangibili attraverso la realizzazione di servizi efficienti e mirati.

**Il Sindaco**

Emanuela De Nicolis

## Introduzione

La Carta dei Servizi Sociali rappresenta un impegno concreto dell'Amministrazione comunale di San Salvo per essere vicina alle persone, soprattutto a chi si trova in situazioni di fragilità. È uno strumento pensato per spiegare in modo chiaro e accessibile a tutti quali sono i servizi socio-assistenziali offerti dal Comune, come accedervi e a chi rivolgersi. Nel mio ruolo di Assessore alle Politiche Sociali, credo profondamente che un Comune debba prima di tutto prendersi cura delle persone. Anziani soli, persone con disabilità, famiglie in difficoltà: a loro vogliamo offrire sostegno concreto, dignitoso, e tempestivo. Questa Carta non è un documento rigido o formale. È uno strumento vivo, che evolve con i bisogni della comunità e si arricchisce con nuovi servizi e progetti. È anche un mezzo per rafforzare la comunicazione tra cittadini e istituzioni, perché riteniamo che la trasparenza e la partecipazione siano elementi fondamentali per costruire fiducia e migliorare la qualità della vita di tutti. Invito tutti a consultare la Carta dei Servizi Sociali: è uno strumento pensato per voi, per rendere i servizi più vicini, più comprensibili e più utili. E se avete suggerimenti, segnalazioni o idee per migliorare, il mio assessorato è sempre aperto al confronto.

**L' Assessore alle Politiche Sociali**  
Gianmarco Travaglini

## La Carta dei Servizi Sociali

La Carta dei Servizi Sociali, ispirata ai principi della Costituzione Italiana di eguaglianza, imparzialità, rispetto, partecipazione, valorizzazione, efficacia, professionalità, comunicazione, trasparenza, verifica, è un documento che si rivolge a tutti i cittadini italiani e stranieri per spiegare gli obiettivi, i modi, i criteri e le strutture con le quali il Comune di San Salvo offre ai suoi abitanti interventi in campo sociale. È un importante strumento di informazione, in quanto permette a ciascuno di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, ma soprattutto rappresenta un impegno concreto e un patto che il Comune stabilisce con i propri cittadini circa la qualità ed il miglioramento continuo delle prestazioni erogate, mettendo in primo piano le persone e i loro bisogni. Per qualità del servizio si intende offrire e fornire il miglior servizio possibile ai cittadini che ne hanno bisogno e ne fanno richiesta; si intende trattare tutti i cittadini con rispetto, gentilezza, pazienza e considerazione, centrare l'attenzione sulla relazione con il cittadino per riuscire a focalizzare i suoi bisogni e a soddisfare le relative necessità; promuovere il coinvolgimento degli utenti curando l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione e la partecipazione alla verifica della qualità erogata; garantire a tutti il diritto di presentare osservazioni, suggerimenti e critiche; migliorare continuamente la performance dei servizi offerti; migliorare la qualità dei servizi attraverso una corretta gestione dei processi organizzativi e gestionali; migliorare continuamente il livello di efficienza ed efficacia interno, monitorando, isolando ed eliminando le cause dei problemi e privilegiando in ogni modo la prevenzione rispetto alla correzione. Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela dei cittadini (legge n. 328/2000 art. 13).

La Carta dei Servizi è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportate tutte le prestazioni che il Comune di San Salvo è in grado di offrire ai Cittadini.

Per ogni servizio pubblico è presente una scheda che descrive, in maniera sintetica:

- Descrizione del servizio;
- Destinatari del servizio;
- Modalità di erogazione e di accesso;
- Contatti

## Chi ha diritto ai servizi?

Possono fruire delle prestazioni dei Servizi Sociali comunali, nei soli limiti derivanti dalla capacità delle strutture e dalle risorse disponibili nel Bilancio approvato dal Consiglio comunale:

- I cittadini residenti nel Comune di San Salvo;
- I profughi, i rimpatriati, i rifugiati che ne hanno titolo secondo le leggi dello Stato e che dimorano nel Comune di San Salvo;

Il criterio di accesso al sistema integrato di interventi e servizi sociali è il “bisogno”.

La diversificazione dei diritti e delle modalità di accesso ad un determinato intervento è basata esclusivamente sulla diversità dei bisogni, con particolare attenzione alle persone e alle famiglie con situazioni di bisogno acuto o in condizioni di maggiore fragilità. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha come primi destinatari, in un’ottica di prevenzione e di sostegno, i soggetti portatori di bisogni complessi ed in particolare:

- soggetti in condizione di povertà, di elevata vulnerabilità o con limitato reddito;
- soggetti con forte riduzione delle capacità personali, per inabilità di ordine fisico e/o psichico;
- soggetti con difficoltà d’inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;
- soggetti sottoposti a provvedimenti delle autorità giudiziarie;
- minori interessati da provvedimenti dell’autorità giudiziaria, in situazioni di abbandono, di rischio evolutivo, di difficoltà socio-relazionali (personali e/o familiari) e/o economico-ambientali.

Hanno la precedenza nell’accesso ai servizi i soggetti in condizione di povertà, coloro che per inabilità di ordine fisico o psichico non sono in grado di provvedere alle proprie esigenze, chi ha difficoltà di inserimento nella vita sociale e coloro per i quali l’intervento assistenziale è richiesto dall’Autorità Giudiziaria.

## Principi fondamentali

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti: Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l’accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell’erogazione dei servizi stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità: L’erogazione del servizio, l’interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato: Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell’erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un’efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia: Il servizio è erogato in modo da garantirne l’efficienza e l’efficacia nell’ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione: Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell’utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L’utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell’uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy: Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di

protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi. Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui i dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

**Standard di prestazione qualitativi e quantitativi:** Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti. L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni. Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di San Salvo.

## Privacy

I dati personali o acquisiti nell'ambito delle attività del sistema integrato di interventi e servizi sociali possono essere oggetto di trattamento nel rispetto del nuovo regolamento GDPR sulla Privacy ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di questa Amministrazione. Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione e anche la combinazione di due o più di tali operazioni.

Il trattamento dei dati avviene tramite strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere effettuato mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

*N.B. La normativa sulla privacy si riferisce soprattutto ai dati cosiddetti sensibili, cioè quelli atti a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o d'altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.*

## Segretariato Sociale

### DESCRIZIONE

Il servizio offre informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze per l'accesso alle risorse disponibili. Offre ascolto, orientamento, consulenza ed accompagnamento; collabora con i servizi sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza; fornisce agli amministratori la situazione aggiornata e documentata del rapporto tra i bisogni e le risorse esistenti. Le attività del Segretariato sociale si configurano anche come possibilità di "accesso diretto" quando, oltre al bisogno informativo, si evidenziano problemi di natura sociale e socio sanitaria.

Il Segretariato, inoltre, funge da punto informativo e di orientamento sia in ambito scolastico che lavorativo e rappresenta la porta di accesso alla rete di servizi presenti sul territorio.

Il Segretariato Sociale è un livello di assistenza da garantire ai cittadini istituito in ogni ambito territoriale e si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino e utilizza strumenti quali: primo colloquio, scheda di primo accesso, mappa delle rete istituzionali, mappa dei servizi attivati nel territorio e banca dati degli utenti.

### DESTINATARI

È rivolto a tutti i Cittadini, agli Enti, alle Istituzioni e alle Organizzazioni del privato sociale.

### MODALITÀ DI ACCESSO

I cittadini possono accedere al servizio recandosi allo sportello del Segretariato Sociale sito in Piazza Papa Giovanni XXIII dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

Tel. 0873/340249.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Punto Unico di accesso

### DESCRIZIONE

Il servizio è finalizzato a garantire l'accesso al sistema locale dei servizi sociali e sanitari a rete assicurando uno sportello informativo per la cittadinanza per individuare i percorsi più efficaci e affrontare i bisogni di ordine sociale, sanitario e socio sanitario in modo unitario e integrato.

Al Punto Unico di Accesso si accede, oltre che per ottenere tutte le informazioni sui servizi sanitari e sociosanitari, anche per la Valutazione Multidimensionale (UVM), l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), le prestazioni sanitarie e sociosanitarie di riabilitazione, le prestazioni infermieristiche domiciliari, le prestazioni specialistiche domiciliari, la fornitura di ausili per ventilazione assistita ed ossigeno-terapia, l'assistenza indiretta (rimborso vaccini, rimborso visite occasionali, ecc.) e i trasporti in ambulanza. In pratica è il primo punto di contatto per chi ha bisogno di assistenza sociale e sanitaria, e il suo scopo è garantire una risposta unitaria e personalizzata ai bisogni della persona.

In sintesi, il PUA fornisce informazioni dettagliate sui servizi disponibili, come cure domiciliari, assistenza residenziale, protesi e ausili; gli operatori valutano la situazione specifica della persona e la indirizzano verso il servizio appropriato, e può altresì avviare l'iter per l'accesso a servizi più complessi, come il ricovero ad una struttura residenziale.

### DESTINATARI

Tutti i cittadini

### MODALITÀ DI ACCESSO

Al PUA si può accedere in modo diretto o su richiesta dei medici di famiglia, pediatri e servizio sociale, è ubicato all'interno della struttura sede del Distretto sanitario di base. Tel. 0873-5449239.

## Valutazione Socio – Sanitaria (UVM)

### DESCRIZIONE

L'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) è costituita da una équipe di specialisti, composta da molteplici figure professionali dell'area medica, sanitaria e sociale, la cui funzione è quella di determinare il bisogno assistenziale dell'utente, con riguardo alle problematiche sanitarie, tutelari, psicologiche e socio-economiche.

I servizi per i quali è necessaria la valutazione multidimensionale sono: le Residenze Sanitarie Assistenziali, l'assistenza di carattere sociale per interventi di supporto domiciliare (SAD), l'assistenza domiciliare integrata (ADI e ADI cure palliative) e altri interventi (ad esempio Dopo di noi, progetti innovativi finanziati con il FNNA – Fondo Nazionale non autosufficienza).

### DESTINATARI

Persone residenti a San Salvo

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere alla valutazione da parte dell'UVM è necessario che il medico di base, il servizio sociale, uno specialista ospedaliero o altri professionisti inoltrino specifica segnalazione al punto unico di accesso (PUA).

### GRATUITO O A PAGAMENTO

La valutazione non comporta alcun costo.

Alcuni servizi attivati dall'U.V.M. possono essere soggetti a compartecipazione da parte del cittadino.

## Servizio sociale professionale

### DESCRIZIONE

Il servizio costituisce il primo luogo di ascolto dei cittadini che si trovano ad affrontare situazioni di disagio individuale o familiare di vario genere: economico, sociale, relazionale, lavorativo, abitativo, ecc.

Tutela sociale: Il servizio è finalizzato all'attivazione di risorse attraverso la programmazione e il coordinamento delle attività istituzionali con le risorse del privato sociale e della comunità locale con l'obiettivo di rendere il risultato efficiente, efficace e funzionale ai bisogni dei cittadini.

Tutela minori: Il Servizio svolge funzione di assistenza, sostegno e aiuto alla genitorialità in famiglie con minori; funzione di vigilanza, protezione e tutela dei minori di fronte a difficoltà e carenze nella gestione del ruolo genitoriale, che devono essere attivate in presenza di fattori di rischio evolutivo del minore (art.9 e art.23, Legge 184/83) anche in assenza di una richiesta diretta della famiglia.

Il Servizio Sociali Professionale prende in carico l'utente e formula un progetto personalizzato in base alle sue esigenze, operando con interventi immediati che migliorino da un lato uno stato di grave disagio e, dall'altro, siano efficaci sul piano della prevenzione. La figura dell'assistente sociale ricopre il ruolo di case manager ed è responsabile, insieme all'utente, alla sua famiglia e agli altri soggetti istituzionali eventualmente coinvolti, del progetto personalizzato messo a punto caso per caso.

### DESTINATARI

I cittadini residenti nel Comune di San Salvo

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al Servizio Sociale Professionale bisogna rivolgersi presso gli uffici del Segretariato sociale: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 - Martedì e Giovedì dalle 16:00 alle 18:00.

Tutela sociale: Tel. 0873/340262

Tutela minori: Tel. 0873/340202-340203

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Pronto intervento sociale

### DESCRIZIONE

È un servizio finalizzato a fronteggiare situazioni di emergenza di coloro che si trovano in grave difficoltà con l'obiettivo di affrontare con urgenza i bisogni di sopravvivenza per persone in gravi situazioni di marginalità.

Il PIS persegue diversi obiettivi:

- **Risposta immediata:** Garantire una prima lettura e una risposta tempestiva a situazioni di grave bisogno che insorgono repentinamente e improvvisamente.
- **Prevenzione:** Intervenire per prevenire l'acutizzarsi e l'aggravarsi di condizioni di vulnerabilità.
- **Protezione:** Offrire protezione e accoglienza immediata a persone in situazioni di rischio per la propria incolumità psicofisica o in grave stato di abbandono ed emarginazione.
- **Continuità:** Predisporre un primo progetto d'aiuto urgente e assicurare la segnalazione e la trasmissione della documentazione ai servizi sociali competenti per la successiva presa in carico.

### DESTINATARI

È rivolto ai residenti a San Salvo prive di risorse economiche e di rete sociale di protezione in condizioni economiche e sociali accertate di bisogno.

### MODALITÀ DI ACCESSO

All'intervento si accede mediante colloquio con l'Assistente Sociale che effettua la presa in carico, la valutazione del bisogno e l'invio presso Centri di prima accoglienza o Associazioni di volontariato.

Per informazioni rivolgersi presso gli uffici del Segretariato sociale: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00. Tel. 0873/340262.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Possibile compartecipazione dell'utente alla prestazione richiesta.

## Sportello per i cittadini stranieri

### DESCRIZIONE

Lo sportello, dedicato all'intermediazione culturale e informativa legale, ha l'obiettivo di promuovere l'inclusione sociale e supportare le persone migranti nella loro integrazione sul territorio e offre un servizio gratuito e qualificato rivolto ai cittadini stranieri presenti nel territorio di San Salvo, attraverso un approccio inclusivo e multidisciplinare, mira a rispondere alle esigenze più comuni della comunità straniera, fornendo:

- Assistenza legale per questioni legate al soggiorno, al lavoro, alla protezione internazionale e ai diritti di cittadinanza;
- Mediazione culturale per favorire la comunicazione tra le persone migranti e le istituzioni locali, promuovendo una comprensione reciproca e abbattendo le barriere linguistiche e culturali.

Lo sportello è fondamentale per diversi motivi:

- **Prevenzione dell'Irregolarità:** Aiutando gli immigrati a gestire correttamente le pratiche burocratiche, si contribuisce a prevenire situazioni di irregolarità che potrebbero portare a problemi legali e sociali.
- **Integrazione Sociale:** Facilitando l'accesso ai diritti e ai servizi, si favorisce un'integrazione più rapida ed efficace nel tessuto sociale del paese ospitante.
- **Contrasto allo Sfruttamento:** Fornendo informazioni chiare e accesso ai canali legali, si limitano le opportunità per chi cerca di sfruttare la vulnerabilità degli immigrati.

### DESTINATARI

Cittadini stranieri presenti nel territorio di San Salvo

### MODALITÀ DI ACCESSO

Ad istanza dell'interessato. Gli operatori sono presenti il primo e l'ultimo mercoledì del mese dalle ore 10.00 alle ore 14.00 presso l'ufficio del Segretario Sociale del Comune di San Salvo.

Per informazioni o per fissare un appuntamento, è possibile contattare il numero 3758257828 o inviare una e-mail a [associazioneinvos@gmail.com](mailto:associazioneinvos@gmail.com)

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Progetto Soleil - PAS

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Lo sportello PAS (Punto d'Accesso ai Servizi) è un punto unico di accesso ai servizi del territorio per cittadini extra UE che presentano situazioni di particolare vulnerabilità e necessitano di una presa in carico multidisciplinare e multiagenzia, allo scopo di prevenire e contrastare percorsi di sfruttamento lavorativo. Il PAS è attivo 3 giorni a settimana presso gli spazi del Comune di San Salvo.

I servizi erogabili sono i seguenti:

- assessment ed emersione di bisogni e risorse;
- presa in carico con progettazione personalizzata e attivazione di servizi socio-sanitari, burocratico amministrativi, legali, abitativi, formazione e lavoro;
- erogazione di beni/indennità complementari a supporto della progettazione personalizzata;
- consulenza e assistenza legale volta all'identificazione di vissuti di sfruttamento lavorativo e accompagnamento alla denuncia e/o ai servizi sindacali;
- mediazione abitativa con attivazione di misure economiche
- orientamento e inserimento alla formazione professionale e al lavoro
- empowerment delle competenze con focus su lingua italiana, educazione civica, diritti e doveri dei lavoratori, sistema dei servizi territoriali, ecc....;
- mediazione interculturale;
- orientamento e invio ai servizi del territorio per presa in carico integrata.

### DESTINATARI

cittadini extra UE regolarmente soggiornanti, vittime o potenziali vittime di sfruttamento lavorativo

### MODALITÀ DI ACCESSO:

Libera e gratuita. Contatto temporaneo 3351982491, [a.giammarino@ontheroad.coop](mailto:a.giammarino@ontheroad.coop). Sul territorio regionale sono attivi altri 11 sportelli.

## Assegno d'inclusione

### DESCRIZIONE

L'ADI consiste in un sostegno economico e di inclusione sociale e professionale, condizionato alla prova dei mezzi e all'adesione a un percorso personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa. Si compone di due parti: un'integrazione del reddito familiare fino a una soglia (quota A) e un sostegno per i nuclei residenti in abitazione concessa in locazione con contratto ritualmente registrato (quota B).

Il richiedente, oltre a presentare la domanda, deve sottoscrivere un Patto di attivazione digitale (PAD) all'interno del SIISL (Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa), al quale si accede online direttamente dal portale INPS dopo aver presentato domanda di ADI.

L'erogazione del beneficio avviene, a seguito della verifica dei requisiti, a decorrere dal mese successivo alla sottoscrizione del PAD. L'erogazione è poi condizionata alla partecipazione a un percorso personalizzato di inclusione sociale e lavorativa.

### DESTINATARI

Nuclei familiari che soddisfano almeno uno dei seguenti requisiti:

- Componente con disabilità.
- Componente minorenni.
- Componente con almeno 60 anni di età.
- Componente in condizione di svantaggio e inserito in programma di cura e assistenza dei servizi socio sanitari territoriali certificato dalla pubblica amministrazione.

Inoltre per tutta la durata del beneficio devono possedere requisiti di cittadinanza, soggiorno, residenza e di reddito così come disciplinato dall'articolo 11 del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n. 85.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Presentare domanda attraverso il sito dell'Inps, Patronati o Caf. Per ulteriori informazioni è possibile contattare lo sportello sociale al numero 0873/340209 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Eurodesk e Co-Working

### DESCRIZIONE

Lo sportello Eurodesk eroga servizi di informazione, orientamento e promozione della mobilità educativa transnazionale per i giovani, nell'ambito delle opportunità europee di studio, formazione, volontariato, tirocinio e lavoro. Lo sportello fornisce gratuitamente informazioni aggiornate e affidabili su programmi, bandi e iniziative promosse dall'Unione Europea, con l'obiettivo di favorire la partecipazione attiva dei giovani alla dimensione europea dell'educazione e del lavoro.

Lo Spazio di Co-Working, situato presso il secondo piano del "Centro Culturale Aldo Moro", in Via Istonia 2 a San Salvo (CH), è un ambiente condiviso e attrezzato per chiunque necessiti di una postazione temporanea di lavoro. Offre gratuitamente postazioni con scrivania, connessione Wi-Fi, stampante, tablet, pc, pensate per facilitare il lavoro remoto e garantire un contesto accogliente e produttivo. La sala è utilizzabile ad uso di lavoro individuale e, su richiesta, è possibile riserVARLA per riunioni e incontri privati con 5 giorni di anticipo. È fatto divieto di ricevere ospiti e tenere riunioni di gruppo.

### DESTINATARI

Eurodesk: Il servizio si rivolge a ragazze e ragazzi tra i 13 e i 30 anni che desiderano conoscere e cogliere le opportunità di crescita personale e professionale all'estero.

Co-Working: Il servizio è rivolto a chiunque ne faccia richiesta e necessiti di una postazione di lavoro temporanea e condivisa, purché compatibile con l'ambiente e nel rispetto del regolamento.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio Eurodesk è possibile rivolgersi direttamente allo Sportello situato presso il 2° piano del "Centro Culturale Aldo Moro", Str. Istonia 2 a San Salvo (CH), 0873 327464. Orari di apertura al pubblico: Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 (orario estivo in vigore dal 1 Luglio al 15 settembre); sarà possibile prendere un appuntamento tramite mail scrivendo a [sansalvo@eurodesk.eu](mailto:sansalvo@eurodesk.eu).

Spazio Co-Working: L'ingresso è consentito solo in presenza di un referente interno. È necessario effettuare una richiesta di prenotazione tramite mail all'indirizzo [aldomoroeventi@gmail.com](mailto:aldomoroeventi@gmail.com), indicando data, ora, tempo di permanenza e tipologia di postazione richiesta. Al primo accesso è obbligatoria la registrazione e l'accettazione del regolamento. Ad ogni ingresso è necessaria la firma sul registro presenze e la consegna di un documento di identità valido che verrà restituito al termine dell'utilizzo.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Centro Alice

### DESCRIZIONE

Servizio di promozione dell'agio giovanile, di sostegno agli adolescenti e alle famiglie, nell'ambito dei percorsi di accoglienza e ascolto di adolescenti e genitori che si trovano a dover affrontare situazioni di difficoltà.

Il Centro eroga servizi di prevenzione e accoglienza, a titolo gratuito, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato, a tutti i giovani (ragazze e ragazzi) di età compresa tra i 13 e i 25 anni che sentono il bisogno di confrontarsi con adulti competenti e non giudicanti rispetto ad argomenti che li interessano e li coinvolgono in prima persona e/o come gruppo dei pari. Il Centro ha infatti lo scopo di offrire una risposta qualificata ai bisogni di ascolto, confronto e dialogo e al bisogno di essere "visti", capiti, accompagnati, aiutati e sostenuti. Ciò allo scopo di favorire un armonioso sviluppo psico-fisico e relazionale dei ragazzi e delle ragazze.

Al suo interno è previsto lo Spazio Genitori finalizzato a sviluppare le competenze genitoriali attraverso incontri individuali e/o di gruppo che avranno la funzione di dare ascolto e sostegno ai genitori, a partire dalla valorizzazione delle risorse già da loro possedute

### DESTINATARI

Il servizio è rivolto ad adolescenti, giovani e famiglie residenti nel Comune di San Salvo.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio si può fare richiesta diretta al Centro ubicato presso la casa della Maternità, Infanzia e Adolescenza "Roberto Festa" in corso Garibaldi. Tel. 0873/340294.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Centro aggregazione giovanile

### DESCRIZIONE

Il Centro è un servizio pubblico a carattere aggregativo, educativo e territoriale gestito da educatori professionali, dedicati alle specifiche fasce d'età, coordinati da un responsabile. Opera in un'ottica di integrazione sociale, sulla base della costruzione di relazioni educative significative, fondate sul valore dell'unicità della persona. Rappresenta per le famiglie un supporto concreto ed efficace che le accompagna nell'esercizio del loro ruolo educativo e, più in generale, della quotidianità familiare.

Al suo interno si svolgono attività laboratoriali, aggregative, espressive, manipolative, teatrali, sportive e spazio compiti.

Un corso di lingua per giovani stranieri immigrati è stato attivato per aiutare persone provenienti da altri paesi. L'obiettivo principale è fornire le competenze linguistiche necessarie per integrarsi nella società, accedere a opportunità lavorative, formative e sociali, e gestire la vita quotidiana. Grazie al progetto DNA Giovani si è incrementato l'orario di apertura del centro di aggregazione anche nelle ore serali. Tali aperture hanno consentito ai giovani di progettare e realizzare le seguenti attività: pratica musicale per singoli musicisti, gruppi, banda e orchestra; concerti in piccoli gruppi, jam session, concerti d'orchestra, Reading ad alta voce, Eventi di poetry slam, Spettacoli teatrali, Rassegne cinematografiche, Laboratori serali di educazione non formale (Gruppi di lettura - Giochi di ruolo - DND).

### DESTINATARI

Il servizio è rivolto ad adolescenti e giovani residenti nel Comune di San Salvo.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio si può fare richiesta diretta al Centro ubicato presso il Centro Culturale "A. Moro". Tel. 0873 327464

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Assistenza domiciliare (SAD e ADD)

### DESCRIZIONE

Il servizio di assistenza domiciliare è volto a dare risposte assistenziali di tipo sociale al fine di garantire al cittadino autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambito familiare, di prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e di evitare, per quanto possibile, la sua istituzionalizzazione.

Tale servizio intende favorire la permanenza del soggetto nel proprio nucleo familiare e sociale, promuovendo la massima attivazione delle capacità e delle risorse residue; assicura quindi alla persona, attraverso l'adozione di adeguati strumenti di valutazione del bisogno, interventi che gli permettano di mantenere il legame con il proprio contesto di vita e di continuare a coltivare relazioni affettive, familiari e sociali indispensabili per vivere in maniera autonoma.

Le prestazioni di assistenza domiciliare offerte consistono in prestazioni di supporto all'igiene della persona, alla pulizia dell'alloggio, alla cura dell'alimentazione, alla socializzazione, attività di relazione con la persona e con le reti familiari e sociali di riferimento, attività finalizzate al mantenimento delle abilità personali ecc.

Nel progetto assistenziale individualizzato vengono individuate le prestazioni di assistenza domiciliare, il piano delle attività, la durata, i tempi e i modi di erogazione del servizio, i momenti di verifica.

Tale servizio è subordinato anche dalla valutazione sanitaria a carico dell' UVM.

### DESTINATARI

Gli interventi di Assistenza Domiciliare sono destinati ai residenti nel Comune di San Salvo:

- per il Servizio SAD: persone o nuclei familiari anziani, a partire dai 65 anni, che si trovano in situazioni di disagio per le seguenti ragioni: stato di salute, minorazioni psicofisiche, marginalità sociale. Particolare attenzione sarà rivolta agli anziani con limitata autonomia, soprattutto se appartenenti alle fasce di popolazione più deboli.
- per il Servizio ADD: i soggetti portatori di handicap gravi fisici e sensoriali non autosufficienti, riconosciuti ai sensi dell'art. 3 della L. 104/92, i quali siano privi di adeguata assistenza familiare o siano in nuclei familiari che, a causa di difficoltà transitorie o permanenti di natura socio-economica, non possano prestare al soggetto un'assistenza soddisfacente.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Istanza dell'interessato o di un familiare: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00 Tel. 0873/340249

### GRATUITO O A PAGAMENTO

A compartecipazione

## Assistenza domiciliare integrata (ADI)

### DESCRIZIONE

L'ADI è un sistema di interventi e servizi sanitari e sociali che vengono erogati a casa del paziente, con l'obiettivo di evitare, quando possibile, il ricovero in ospedale o in strutture residenziali, o di favorire una dimissione protetta dall'ospedale. Si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni, mettendo insieme diverse figure professionali per rispondere ai bisogni complessi del paziente e della sua famiglia.

### DESTINATARI

Possono usufruire del servizio le persone residenti nel Comune di San Salvo e appartenenti al Distretto ASL competente.

Tra i beneficiari più comuni troviamo:

- Anziani con difficoltà di deambulazione o che necessitano di cure continuative.
- Persone con malattie croniche (es. diabete, insufficienza cardiaca, malattie respiratorie, patologie neurodegenerative come Alzheimer o Parkinson).
- Pazienti oncologici in fase avanzata o terminale.
- Persone che necessitano di continuità assistenziale dopo un ricovero ospedaliero (ad esempio, a seguito di incidenti vascolari acuti o gravi fratture).
- Disabili che richiedono riabilitazione estensiva o di mantenimento.

Un requisito fondamentale è la presenza di un "caregiver" valido (un familiare o una persona di riferimento) che possa supportare il paziente, e che l'abitazione sia idonea ad accogliere gli interventi necessari.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede presentando domanda al P.U.A. (Punto Unico di Accesso) presso il Distretto Sanitario.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

A compartecipazione

## Contributi per il genitore-caregiver che assiste minori con malattia rara in condizioni di gravissima disabilità

### DESCRIZIONE

Contributo concesso in favore di famiglie con minori affetti da malattie rare croniche, gravi e invalidanti che comportano una disabilità gravissima che richiede cure tempestive, intensive e continue nelle 24 ore da parte dei familiari. Il contributo è compatibile con altri benefici e/o servizi fruiti, tranne che con l'Assegno disabilità gravissima erogato con le risorse del Fondo Nazionale Non Autosufficienza.

### DESTINATARI

Possono presentare istanza di accesso al contributo economico i genitori conviventi dei minori affetti da malattie rare, (come elencate nell'allegato 7 al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 gennaio 2017 e. s. m. ed i.) croniche, gravi e invalidanti che comportano una disabilità gravissima che richiede cure tempestive, intensive e continue nelle 24 ore da parte dei familiari, in possesso dei requisiti di seguito elencati:

- cittadinanza italiana, di uno Stato dell'Unione europea o stranieri con regolare permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo. Al beneficio possono accedere anche gli apolidi e i cittadini stranieri aventi lo status di rifugiato politico o lo status di protezione sussidiaria (articolo 27 del decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251);
- residenti nella Regione Abruzzo;
- inoccupati o disoccupati iscritti negli elenchi anagrafici dei Centri per l'Impiego e residenti nella Regione Abruzzo.

### MODALITÀ DI ACCESSO

L'istanza di accesso ai benefici deve essere formulata dopo la pubblicazione dell'avviso, dal genitore convivente del minore assistito, inoccupato o disoccupato, utilizzando lo Sportello Digitale della Regione Abruzzo raggiungibile all'indirizzo <https://sportello.regione.abruzzo.it>; la domanda di contributo sarà generata direttamente dal sistema digitale seguendo attentamente le istruzioni ivi pubblicate. Per accedere allo Sportello Digitale è necessario essere in possesso dell'identità digitale SPID.

Per informazioni rivolgersi al Segretariato Sociale dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 Tel. 0873/340249.

## Assegno per la disabilità' gravissima

### DESCRIZIONE

E' un beneficio economico in favore di persone in condizione di disabilità gravissima, di dipendenza vitale, che necessitano a domicilio di assistenza continua nelle 24 ore. L'erogazione dell'assegno è subordinato alla disponibilità del nucleo familiare ad assicurare la permanenza della persona in condizione di dipendenza vitale nel proprio domicilio. Tale disponibilità si realizza attraverso l'assistenza diretta da parte del nucleo familiare stesso, ovvero mediante ricorso alla prestazione lavorativa di assistenti familiari. La disponibilità all'assistenza diretta e, qualora, ne ricorra il caso, l'individuazione dell'assistente familiare, deve essere formalizzata attraverso apposito accordo di fiducia sottoscritto con il Servizio Sociale competente ed inserito nel Progetto Assistenziale Individualizzato, redatto a cura dell' UVM.

### DESTINATARI

Possono presentare domanda le persone residenti nel Comune di San Salvo i cui requisiti saranno indicati nel relativo Bando.

### MODALITÀ DI ACCESSO

La domanda può essere presentata secondo i termini e le modalità stabiliti nel Bando.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Interventi diretti e indiretti per la vita indipendente

### DESCRIZIONE

Per “vita indipendente” si intende il diritto della persona con disabilità all’autodeterminazione e al controllo del proprio quotidiano e del proprio futuro. La vita indipendente si realizza primariamente attraverso l’assistenza personale autogestita ovvero con l’assunzione di uno o più assistenti personali. L’incremento di autonomia, indipendenza e soddisfazione del disabile, costituiscono l’obiettivo di valutazione dell’efficacia degli interventi.

I progetti sono valutati dall’Equipe Multidisciplinare (UVM) del Distretto Sanitario di competenza territoriale.

### DESTINATARI

Gli interventi per la “vita indipendente” sono rivolti esclusivamente alle persone di età compresa tra i 18 e i 67 anni con disabilità in situazioni di gravità, come individuate ai sensi dell’articolo 2 della L. R. 23 novembre 2012, n. 57.

### MODALITÀ DI ACCESSO

La domanda può essere presentata secondo i termini e le modalità stabiliti nel Bando.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Interventi finanziati con il fondo integrazione sociosanitaria (FISS)

### DESCRIZIONE

Il Comune eroga contributi a persone non autosufficienti in termini di partecipazione alla quota sociale della retta per l’inserimento in strutture sociosanitarie di tipo semiresidenziale e residenziale convenzionate con la ASL (Residenza Protetta, Residenza Protetta Disabile Adulto, Residenza Sanitaria Assistenziale e Residenza Sanitaria Assistenziale Disabile Adulto) .

### DESTINATARI

I destinatari del contributo sono persone disabili e anziane con un livello di compromissione funzionale tale da non consentirne la permanenza a domicilio o in condizioni di gravissima marginalità prive di alloggio e di rete familiare di riferimento, in possesso dei seguenti requisiti:

1. residenza nel Comune di San Salvo antecedentemente al ricovero presso la struttura residenziale autorizzata dalla ASL
2. autorizzazione da parte dell’Unità Valutativa Multidimensionale all’inserimento in una struttura di tipo residenziale
3. possesso del modello ISEE socio sanitario residenziale inferiore ad € 36.000,00.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al contributo è possibile:

- rivolgersi all’Ufficio Politiche Sociali del Comune di San Salvo, in Piazza Papa Giovanni XXIII Tel. 0873340231
- presentare direttamente domanda scaricando la modulistica disponibile sul sito del Comune di San Salvo

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Tutti gli utenti con un ISEE al di sotto del valore di € 8.000,00 sono esonerati dal pagamento della retta. Per le sole prestazioni socio sanitarie residenziali l’utente è tenuto, comunque, al versamento della quota di indennità di accompagnamento. Per il calcolo dell’ammontare della compartecipazione dovuta dall’assistito è fatto riferimento agli scaglioni ISEE, rispetto ai quali è determinata la relativa percentuale dovuta, come da apposito “Regolamento per l’accesso ai servizi sociali”.

## Caregiver

### DESCRIZIONE

Ai fini del sostegno e sollievo del lavoro di cura del caregiver familiare, sono erogabili assegni di cura per persone in condizione di disabilità grave (art.3.c.3 L.104/92) e che siano titolari di indennità di accompagnamento, finalizzati all'assistenza (diretta o indiretta) della persona con grave disabilità.

Si tratta di trasferimenti economici condizionati all'attivazione di specifiche prestazioni, che possono essere erogate da unità di offerta formali ed esterne al nucleo familiare oppure dal componente del nucleo familiare del disabile individuato quale caregiver familiare. L'effettiva erogazione dei contributi è subordinata alla sottoscrizione di un apposito Accordo di Fiducia tra la persona assistita ammessa al contributo, o la persona che ne tutela gli interessi, o il caregiver familiare e il Comune di riferimento in cui siano esplicitate le modalità di assistenza garantite dal Caregiver.

### DESTINATARI

I beneficiari degli interventi di cui al presente avviso sono i caregiver familiari che assistono un congiunto non autosufficiente e non in grado di prendersi cura di sé, che sia riconosciuto invalido in quanto bisognoso di assistenza globale e continua di lunga durata ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e sia titolare di indennità di accompagnamento ai sensi della legge 11 febbraio 1980, n. 18 o comunque definito non autosufficiente ai sensi dell'allegato 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri n. 159 del 2013.

### MODALITÀ DI ACCESSO

La domanda può essere presentata, secondo i termini indicati nell'apposito Bando rivolgendosi al Segretariato Sociale: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00 Tel. 0873/340249.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Trasporto sociale scolastico

### DESCRIZIONE

Il servizio, al fine di favorire la regolare frequenza scolastica e, più in generale, il diritto allo studio, garantisce il raggiungimento dell'Istituto d'Istruzione Superiore agli studenti con disabilità grave, certificati ai sensi della legge 104/92 art 3, co. 3, con limitata autonomia, tale da condizionare l'utilizzo autonomo e sicuro dei mezzi pubblici ordinari.

Il servizio, oltre ad assolvere a finalità assistenziali, si propone di promuovere - laddove le condizioni psico-fisiche dell'alunno lo consentono - le abilità di orientamento e di mobilità.

Per tali finalità il servizio di Trasporto sociale scolastico può essere realizzato attraverso un duplice modalità:

- Trasporto Assistito
- Supporto Individualizzato

1) Il Trasporto Assistito, svolto attraverso l'uso di autovetture fornite da terzi, è organizzato con mezzi attrezzati e mezzi ordinari, in modo da rispondere alle diverse esigenze di mobilità e viene adeguato alle necessità degli utenti, sia per quanto concerne gli orari di frequenza, sia relativamente ai supporti tecnologici in dotazione ai mezzi, sia per quanto concerne la presenza di assistenza professionale specifica alla persona. La gestione del servizio di trasporto può essere effettuato sia in forma individuale che collettiva, a seconda delle esigenze scolastiche: orari di frequenza e giorni.

2) Il Supporto Individualizzato, invece, prevede la possibilità di utilizzare il proprio mezzo con rimborso chilometrico a rendiconto.

### DESTINATARI

Alluni e studenti disabili residenti nel Comune di San Salvo.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio viene richiesto presso gli Sportelli di Segretariato Sociale territoriali dalla famiglia dell'alunno con disabilità mediante domanda redatta su apposito modello.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Centro socio educativo “Il Mosaico”

### DESCRIZIONE

Il Centro Socio Educativo “Il Mosaico” si configura quale spazio appositamente strutturato e pertanto idoneo a favorire il processo di crescita e d’integrazione sociale di persone temporaneamente o permanentemente disabili, fornendo valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e i legami che l’individuo instaura con la comunità. Integrato nella rete di servizi socio-assistenziali locali, il centro offre un ambiente sereno e accogliente, dotato di spazi adeguati e personale qualificato, dedicato a fornire assistenza e supporto personalizzato. Tale struttura ha lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche e intellettuali per migliorarne il livello di interrelazione e d’inserimento sociale secondo i criteri di equità e solidarietà.

Il Centro Socio Educativo è un servizio semiresidenziale e risponde alle necessità delle famiglie garantendo un supporto concreto per il benessere dei loro cari.

### DESTINATARI

Cittadini di età compresa tra i 18 e i 55 anni in situazione di disabilità medio grave di tipo fisico e psicofisico sociale, residenti nel Comune.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede al Centro tramite domanda e valutazione dell’UVM. Per informazioni rivolgersi al Segretariato Sociale: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore. 13.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00 Tel. 0873/340249

### GRATUITO O A PAGAMENTO

La frequentazione del Centro Socio Educativo prevede il pagamento di una retta mensile.

## Interventi per l’integrazione scolastica

### DESCRIZIONE

L’assistenza educativa scolastica si rappresenta attraverso attività di supporto finalizzata all’inclusione scolastica a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica certificati ai sensi della legge 104/92 art 3, co. 3 che frequentano gli Istituti del territorio. Il servizio è finalizzato per sostenere la partecipazione/frequenza del minore diversabile alla vita scolastica, in maniera idonea, attiva, partecipata, al fine di evitare fenomeni di emarginazione, solitudine e disagio.

Il servizio si pone gli obiettivi:

- favorire l’autonomia, l’integrazione all’interno della struttura scolastica e la comunicazione in favore degli alunni disabili in particolare situazione di gravità;
- aiutare l’alunno a superare difficoltà derivanti dalla propria condizione di disabilità, favorendo l’integrazione e la socializzazione
- promuovere l’attività educativa finalizzata al raggiungimento dell’autonomia personale
- favorire la partecipazione al Gruppo di Lavoro Operativo di un assistente sociale del segretariato sociale o servizio sociale professionale per la programmazione dell’intervento di integrazione;
- inserire la figura professionale specifica per l’integrazione scolastica dell’alunno disabile;
- collaborare con tutti i soggetti coinvolti per la piena realizzazione P.E.I.

### Prestazioni:

- collaborazione in aula e nei laboratori con l’insegnante nelle attività che richiedono aiuto all’autonomia nella realizzazione delle attività scolastiche, ma anche socio – relazionali e di facilitazione della comunicazione;
- attuazione momenti di recupero funzionali;
- affiancamento dell’alunno durante il momento della mensa, fornendo l’aiuto e l’assistenza necessari ed operando per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale.

### DESTINATARI

Servizio a favore degli alunni/studenti con disabilità fisica e/o psichica certificati

### MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio di Assistenza Scolastica alla Autonomia prevede la segnalazione del Dirigente Scolastico all’Ambito Distrettuale Sociale degli alunni che necessitano del supporto educativo (requisito: stato di disabilità ai sensi della legge n. 104/92 art. 3 comma 3).

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Assistenza Educativa e didattica domiciliare in favore degli studenti minorati della vista e dell'udito

**DESCRIZIONE** Il servizio consiste nel supporto alla comunicazione e all'apprendimento, per gli studenti minorati della vista e dell'udito, da realizzarsi in ambito domiciliare con il contributo di figure professionali specializzate. Le attività svolte si ricollegano alla programmazione scolastica relativa all'ordine e grado di scuola frequentato dallo studente. Gli interventi garantiti, in coincidenza con il calendario scolastico, consistono in:

- servizi individualizzati di supporto scolastico integrato previsto per ciascun soggetto disabile sensoriale della vista e dell'udito;
- consulenze tiflogiche ovvero interventi di carattere pedagogico, didattico e informatico che hanno l'obiettivo di offrire a tutte le figure coinvolte nel processo educativo dell'alunno/studente con disabilità visiva (alunno/studente, scuola e famiglia) la possibilità di individuare e acquisire metodologie e criteri didattici e operativi atti a favorirne un efficace percorso educativo e di apprendimento;
- fornitura di materiale didattico, tecnico, specifico e libri di testo così come previsto all'art. 2, lett. a) della L.R. 11/2022.

### DESTINATARI

Studenti residenti nel Comune di San Salvo, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado, affetti da minorazioni sensoriali, stabilizzate o progressive, tali da determinare una qualsiasi condizione di svantaggio nell'apprendimento e nell'integrazione scolastica. Gli alunni destinatari devono essere in possesso della certificazione dello stato di disabilità ai sensi della Legge 104/92 ovvero di certificazione di invalidità che attesti il grado di parziale/totale disabilità.

### MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione di apposita modulistica. Per maggiori informazioni rivolgersi al Segretariato Sociale del Comune di San Salvo, Piazza Papa Giovanni XXIII. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

Tel. 0873340249

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Hcp (Home Care Premium)

### DESCRIZIONE

Ai sensi e per gli effetti del DM 463/98, l'INPS ha, tra i propri scopi istituzionali, l'erogazione di prestazioni sociali in favore dei dipendenti e dei pensionati pubblici e dei loro familiari. Tra le finalità dell'Istituto si annoverano varie politiche d'intervento in favore dei propri utenti, azioni a favore di soggetti non autosufficienti e, in particolare, a sostegno delle persone anziane, finalizzate alla prevenzione del decadimento cognitivo. Tra le differenti modalità di intervento a supporto della disabilità e non autosufficienza si è scelto di valorizzare l'assistenza domiciliare, da cui la denominazione del Progetto: Home Care Premium, ovvero un contributo "premio" finalizzato alla cura, a domicilio, delle persone non autosufficienti. È stato introdotto, inoltre, un ulteriore percorso assistenziale, rispetto a precedenti, analoghi progetti promossi dall'Istituto, consistente in un intervento economico in favore di soggetti non autosufficienti residenti presso strutture residenziali o per i quali sia valutata l'impossibilità di assistenza domiciliare. L'Home Care Premium prevede una forma di intervento "mista", con il coinvolgimento diretto, sinergico e attivo della famiglia, di soggetti pubblici e delle risorse sociali del cosiddetto "terzo settore". In particolare, è stato individuato quale soggetto partner per la realizzazione del modello HCP, "l'ambito sociale" ai sensi dell'art. 8, comma 3, lettera a), della legge n. 328/2000 o come diversamente denominato o identificato dalla normativa regionale in materia.

Il progetto HCP prevede l'attivazione di uno Sportello di informazione, consulenza e orientamento attraverso un numero di telefono dedicato. Le informazioni afferiscono alle tematiche della non autosufficienza propria e dei familiari. Il servizio telefonico, come parte attiva, dovrà informare inoltre in merito ad ogni iniziativa, opportunità e beneficio a supporto della condizione di disabilità.

### DESTINATARI

L'Home Care Premium è un progetto Inps di assistenza domiciliare ai dipendenti o pensionati pubblici disabili e non autosufficienti, o ai loro coniugi, familiari di primo grado e minorenni orfani.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Viene presentata la richiesta direttamente sul sito dell'INPS o avvalendosi del supporto dei CAF.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Trasporto pubblico locale regionale

La Legge Regionale n. 44 del 22 dicembre 2005 della Regione Abruzzo stabilisce le agevolazioni di viaggio per determinate categorie di persone sui servizi di trasporto pubblico locale regionale, inclusi quelli ferroviari di seconda classe per spostamenti all'interno della regione.

La legge ha come obiettivo principale quello di stabilire le categorie di cittadini che hanno diritto a usufruire della libera circolazione (viaggi gratuiti o agevolati) sui servizi di trasporto pubblico locale regionale, inclusi i servizi ferroviari regionali di seconda classe per gli spostamenti all'interno dei confini della Regione, quando tali servizi sono assistiti da contribuzione o corrispettivo regionale.

### DESTINATARI

Cittadini residenti a San Salvo appartenenti a specifiche categorie, tra cui: privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo limitato, sordomuti, invalidi di minori di diciotto anni che beneficiano di indennità di accompagnamento o frequenza, grandi invalidi di guerra, di lavoro, di servizio, reduci e combattenti, inabili e invalidi civili e del lavoro con una percentuale di invalidità specifica.

Successive modifiche alla legge hanno esteso i beneficiari, ad esempio, agli ipovedenti medio-gravi e lievi. La legge stabilisce anche delle condizioni, come ad esempio limiti di reddito imponibile ai fini IRPEF (inizialmente fissati a 15.500,00 Euro con percentuale minima per i possessori di invalidità civile dal 74% al 99%) per alcune categorie di richiedenti, al fine di avere diritto alla tessera di libera circolazione o al suo rinnovo.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per usufruire di questa agevolazione, gli interessati devono recarsi presso gli Uffici delle Politiche Sociali di Piazza Papa Giovanni XXIII (1° Piano) a San Salvo.

È necessario presentare i seguenti documenti:

- Una fototessera recente.
- Un documento di riconoscimento valido
- Fotocopia del verbale attestante l'invalidità civile
- Ultima dichiarazione dei redditi per coloro che hanno una invalidità civile dal 74 al 99%

Una volta presentata la documentazione richiesta, verrà rilasciato il tesserino che consente l'utilizzo gratuito del servizio di trasporto regionale.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Mare senza barriere e Bike to coast

### DESCRIZIONE

Il Comune di San Salvo ha attivato sulla spiaggia un servizio di assistenza al bagnante con disabilità mediante l'allestimento di uno spazio e la dotazione di attrezzature idonee.

Il servizio offre ai disabili e ai loro familiari la possibilità di godere il mare in completa sicurezza e relax, di praticare attività sportive e ricreative sia in acqua che in spiaggia, grazie alla presenza di operatori e saltuariamente tecnici specializzati.

Viene offerta la piena fruibilità del mare a coloro che presentino disabilità motorie, contribuendo a creare un contesto di normalità, integrazione e partecipazione sociale, in un'ottica di promozione della cultura del turismo accessibile.

Tutte le mattine con accesso gratuito per le persone diversamente abili, con priorità verso i soggetti portatori di gravi deficit di deambulazione. L'accesso al mare è garantito tramite carrozzine Job.

Il Comune di San Salvo inoltre mette a disposizione n. 3 e-bike elettriche fruibili dalle persone diversamente abili, precisamente n. 2 tandem affiancato elettrica e n. 1 bicicletta per trasporto disabili in carrozzina.

### DESTINATARI

Residenti e non con ridotta capacità motoria

### MODALITÀ DI ACCESSO

*Mare senza barriere:* L'accesso alla spiaggia attrezzata è libero. Il servizio è uno spazio ombreggiato, appositamente creato per il ristoro e la permanenza, una zona gazebo per l'accoglienza è a disposizione nell'area 19 tutti i giorni dalle 9 alle 12.

*Bike to coast for every one:* Prenotazioni al numero 347/2847576.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito lo spazio al mare mentre l'accesso alle e-bike è su prenotazione e prevede una compartecipazione alle spese.

## Centro Alzheimer “L’ arcobaleno dei ricordi”

### BREVE DESCRIZIONE

Il servizio nasce come sostegno per le famiglie con una persona cara affetta da demenza o Alzheimer, e si sviluppa nel supporto e nella cura dell’utente. Il centro offre una gamma di servizi pensati per migliorare la qualità della vita dell’anziano: supporto psicologico, riabilitazione sociale e terapia occupazionale, stimolazione cognitiva, attività motoria, musicoterapia, doli-therapy, attività manuali e laboratori creativi.

Favorire l’uso e il mantenimento temporaneo delle funzioni cognitive residue e promuovere esperienze gratificanti a sostegno dell’autostima e dell’immagine personale nel rapporto interpersonale, sono gli obiettivi che il servizio si pone.

Il centro si avvale della collaborazione di associazioni presenti sul territorio, mediante l’organizzazione di eventi che coinvolgono gruppi di volontari e familiari.

Il servizio è disponibile da metà settembre al 31 luglio, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 12, presso la casa della maternità, infanzia e adolescenza “Roberto Festa”, in Corso Garibaldi 107.

I requisiti per l’ammissione al servizio sono:

- diagnosi di demenza lieve o moderata;
- esclusione di patologie psichiatriche;
- deambulazione conservata, seppur con ausili;
- presenza di caregiver al rientro al domicilio;
- presenza di disturbi del comportamento non destabilizzanti per gli altri ospiti

### DESTINATARI

Il centro accoglie fino a 20 utenti, residenti nella Città di San Salvo, con una diagnosi medica di demenza di entità lieve o moderata.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede al Centro tramite domanda e certificazione di demenza.  
Tel. 0873/340293.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Il servizio prevede il pagamento di una retta mensile.

## Centro diurno anziani

### DESCRIZIONE

I Centri Diurni di aggregazione rientrano tra i servizi dell’invecchiamento attivo, sono luoghi rivolti ad anziani, anche parzialmente autosufficienti, in cui vengono realizzate attività di prevenzione sociale e di stimolo per la conservazione delle abilità sociali. I centri promuovono l’impiego del tempo in senso evolutivo, realizzano attività di prevenzione sociale e sanitaria, favoriscono incontri di intergenerazionalità e di terapia occupazionale, sostengono le abilità sociali e stimolano le capacità fisiche, cognitive, emozionali e sociali dell’anziano.

In questi luoghi di incontro viene promossa la vita di relazione tramite:

- la realizzazione di iniziative di carattere ricreativo, culturale e sociale;
- l’offerta di servizi adatti a prevenire eventuali situazioni di isolamento ed emarginazione, volte a sostenere e migliorare la vita di relazione;
- la facilitazione dell’accesso e dell’utilizzo dei servizi sociali pubblici e privati;
- la valorizzazione delle realtà socio-culturali del territorio per il recupero delle tradizioni.

All’interno del centro si organizzano laboratori artigianali, creativi, di ginnastica dolce, ballo.....

Il Centro Diurno al suo interno vanta un coro polifonico e un laboratorio teatrale.

### DESTINATARI

Persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a rischio di emarginazione.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Su istanza dell’interessato e/o dei suoi familiari recandosi direttamente presso le due sedi. Info: Tel. 0873/340231-241 (Ufficio Politiche Sociali).

### GRATUITO O A PAGAMENTO

E’ prevista una tessera di frequenza.

## Trasporto pubblico locale

### DESCRIZIONE

L'Amministrazione Comunale di San Salvo offre un abbonamento gratuito per il trasporto pubblico urbano a tutti i cittadini residenti che hanno superato i 65 anni di età.

Questa iniziativa ha lo scopo di facilitare la mobilità degli anziani all'interno della città, offrendo un servizio essenziale senza costi aggiuntivi.

Questa misura rientra nelle politiche sociali del Comune di San Salvo volte a migliorare la qualità della vita degli anziani, promuovendo la loro autonomia e l'accesso ai servizi.

### DESTINATARI

Cittadini residenti nel Comune di San Salvo over 65 anni.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per usufruire di questa agevolazione, gli interessati devono recarsi presso gli Uffici delle Politiche Sociali di Piazza Papa Giovanni XXIII (1° Piano) a San Salvo.

È necessario presentare i seguenti documenti:

- Una fototessera recente.
- Un documento di riconoscimento valido.

Una volta presentata la documentazione richiesta, verrà rilasciato il tessero che consente l'utilizzo gratuito del servizio di trasporto urbano.

Tel. 0873/340231

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Nonno vigile

### DESCRIZIONE

Il servizio Nonno Vigile è un'iniziativa di volontariato civico che vede persone in pensione collaborare con l'amministrazione comunale per garantire la sicurezza stradale, specialmente in prossimità di scuole e incroci pericolosi. Non si tratta di veri e propri "vigili urbani", ma di figure di supporto che, con la loro presenza e disponibilità, contribuiscono a tutelare i pedoni, in particolare i bambini.

I Nonni Vigili, solitamente riconoscibili da una pettorina distintiva, svolgono diverse mansioni, tra cui:

- **Attraversamento pedonale:** Aiutano i bambini ad attraversare la strada in sicurezza, fungendo da punto di riferimento e rallentando il traffico veicolare.
- **Vigilanza in prossimità delle scuole:** Sorvegliano gli ingressi e le uscite degli istituti scolastici, prevenendo situazioni di pericolo e fornendo indicazioni.
- **Educazione stradale informale:** La loro sola presenza funge da deterrente per comportamenti scorretti da parte degli automobilisti e sensibilizza i cittadini al rispetto delle norme del codice della strada.
- **Supporto alle forze dell'ordine:** Pur non avendo poteri sanzionatori, la loro presenza può segnalare situazioni anomale o comportamenti pericolosi alle autorità competenti.

Il servizio Nonno Vigile è un esempio virtuoso invecchiamento attivo e di come il volontariato possa migliorare la qualità della vita nelle nostre città, rendendo le strade più sicure, rafforzando il tessuto sociale, ed è soprattutto un'occasione per gli anziani di svolgere un servizio socializzante rendendosi utili alla collettività.

### DESTINATARI

Bambini frequentanti le scuole primarie di San Salvo.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Informazioni presso Ufficio Politiche Sociali in Piazza Papa Giovanni XXIII (Primo piano). Tel. 0873/340231-241-229.

## Trasporto scolastico

### DESCRIZIONE

Il servizio di trasporto ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza. Il trasporto scolastico consente agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche del bacino di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dal Comune.

Per ogni sede scolastica servita dagli scuolabus, viene attivato un solo percorso di andata ed un solo percorso di ritorno alla fine delle attività didattiche mattutine nell'orario in cui è presente il maggior numero di iscritti.

I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando comunque eventuali peculiarità logistiche, sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni.

In caso di entrate posticipate od uscite anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, o in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti non può essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico.

### DESTINATARI

Il trasporto scolastico si rivolge agli alunni della scuola primaria e Infanzia Marinelle residenti nel Comune di San Salvo

### MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI ACCESSO

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata al Comune di San Salvo secondo i termini e le modalità stabilite nell'Avviso mediante invio all'indirizzo PEC [protocollo@comunesansalvo.legalmail.it](mailto:protocollo@comunesansalvo.legalmail.it) oppure consegnata a mano presso l'Ufficio Protocollo in Piazza Papa Giovanni XXIII –piano terra.

Le domande presentate oltre il termine stabilito nell'avviso sono accolte solo se non comportano modifiche dei percorsi, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica del rispetto di tutti i criteri previsti dall' Informativa del Servizio di Trasporto Scolastico reperibile presso il sito del Comune. Tel. 0873/340231.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

A pagamento

## Doposcuola - Servizi educativi “Il mondo dei bambini”

### DESCRIZIONE

“Il Mondo dei bambini” è un servizio pomeridiano che oltre ad offrire un sostegno nello svolgimento dei compiti, propone attività educative di sostegno alla crescita quali gioco, animazione, laboratori, uscite e attività sportive con personale educativo qualificato.

La mission sociale del Doposcuola è quella di sostenere le famiglie che, per motivi di lavoro o per diverse necessità, sono impossibilitate a seguire lo studio pomeridiano dei/delle figli/e ed i momenti educativi-ludico-ricreativi di cui gli stessi necessitano.

Il servizio può essere erogato in due forme tempo pieno comprensivo di trasporto e pranzo (dalle 13:30 alle 18:30) e part-time (dalle 15:00 alle 18:30) senza trasporto e pranzo.

L'obiettivo principale è offrire un ambiente stimolante e sereno dove i ragazzi possano svolgere i compiti, consolidare le proprie conoscenze e sviluppare nuove competenze.

Il doposcuola è gestito da personale qualificato (insegnanti, educatori professionali e tutor) con esperienza nel campo dell'educazione e della didattica, garantendo un'attenzione personalizzata alle esigenze di ogni studente.

### DESTINATARI

Servizio rivolto ai minori dai 6 ai 12 anni residenti nel Comune di San Salvo

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio doposcuola, le famiglie devono seguire i seguenti passaggi:

- Contatto iniziale: Tel. 0873/340231-241-229 o email ([politichesociali@comune.sansalvo.ch.it](mailto:politichesociali@comune.sansalvo.ch.it)) per richiedere informazioni dettagliate sul servizio, gli orari, i costi e le disponibilità.
- Modulo di iscrizione: Dopo un colloquio, verrà fornito un modulo di iscrizione da compilare con i dati dello studente e della famiglia.
- Definizione del piano: In base alle esigenze emerse, verrà concordato un piano di frequenza personalizzato.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Pagamento

## Servizi domiciliari educativi per minori

### DESCRIZIONE

E' un servizio rivolto a famiglie che versino in particolari situazioni di disagio relazionale; consiste nell'intervento di un educatore a domicilio quale facilitatore di scambio comunicativo tra genitori e figli. L'intervento di assistenza domiciliare minori, si articola in un progetto di lavoro che coinvolge diverse professionalità e competenze ed è finalizzato a favorire il processo di integrazione sociale del minore attraverso il superamento delle difficoltà personali e familiari ed è di supporto alle figure parentali, nel recupero delle risorse e delle competenze genitoriali.

L'attivazione del servizio di assistenza domiciliare minori è subordinata alla segnalazione effettuata, solitamente, al Servizio Sociale comunale nonché alla relativa presa in carico (che comprende la fase di stesura del progetto, in cui vengono definiti gli obiettivi generali, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi). Il Servizio Sociale verifica periodicamente l'andamento del servizio, individuando i punti di forza o di debolezza su cui lavorare ed il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati.

### DESTINATARI

I minori, residenti nel comune di San Salvo, le cui famiglie versino in una condizione di difficoltà psico-sociale e/o in situazioni di profondo disagio.

### MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio avviene o su richiesta dell'utenza o su mandato istituzionale da parte di Tribunali, Forze dell'ordine, Scuole di ogni ordine e grado, Servizi specialistici territoriali della ASL.

La presa in carico viene fatta dagli operatori su proposta dell'assistente sociale referente per l'area che tratta il caso.

La modalità di accesso al servizio avviene attraverso l'informazione e la sensibilizzazione della famiglia. Tel. 0873/340202-203.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Sostegni per attività estive

### DESCRIZIONE

Ogni anno, per garantire il benessere e la crescita dei minori e per sostenere le famiglie dopo la chiusura delle scuole, il Comune di San Salvo realizza progetti estivi di attività ludico-ricreative. Tra queste si distinguono le amate colonie marine e montane, fondamentali per offrire ai più giovani momenti di svago organizzato, socializzazione e formazione, contribuendo così attivamente alla qualità della vita della comunità.

La colonia estiva per i bambini dai 3 ai 5 anni si svolge presso la Scuola dell'Infanzia di Via Verdi.

La colonia marina per i bambini dai 6 ai 12 anni si tiene presso la spiaggia di San Salvo Marina ed offre ai bambini un'esperienza estiva indimenticabile, svolgendosi sotto lo sguardo attento e premuroso di educatori ed animatrici qualificati. Questi professionisti non solo supervisionano ogni attività per garantire la massima sicurezza, ma sono anche figure di riferimento positive, pronte a stimolare la curiosità, incoraggiare la socializzazione e risolvere qualsiasi piccola difficoltà, assicurando così un ambiente sereno e protetto dove ogni bambino può fiorire.

Il campo estivo montano è un'opportunità unica per i ragazzi dagli 8 ai 12 anni di staccare dalla routine quotidiana e immergersi completamente nella natura incontaminata. Lontano dal caos cittadino e dai dispositivi elettronici, i partecipanti scopriranno la bellezza e la tranquillità dell'ambiente montano, in un contesto sicuro e stimolante.

### DESTINATARI

Il servizio è rivolto alle famiglie con minori residenti nel Comune di San Salvo dai 3 ai 12 anni

### MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso sono rese note nell'apposito bando pubblicato. Tel. 0873/340231-241-229-230.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Pagamento

## Asili nido e servizi integrativi per la prima infanzia

### DESCRIZIONE

Il Nido sostiene le famiglie nei compiti di cura dei minori più piccoli accogliendo i bambini per tempi variabili nell'arco della giornata ed assicurando tutte le cure necessarie.

Pertanto gli obiettivi dell'azione sono quelli di:

- sostenere e valorizzare le funzioni genitoriali;
- garantire la tutela dei minori;
- facilitare i processi di socializzazione e sviluppare il senso di appartenenza dei bambini.

Le attività previste:

- Accoglienza e inserimento;
- Aggregazione e socializzazione dei minori;
- Programmazione del servizio e delle attività didattiche;
- Interventi educativi, di interazione, ludici.

Il nido mira a garantire il benessere psico-fisico e la crescita armonica delle bambine e dei bambini ed è di sostegno alla genitorialità in un'ottica di promozione di una cultura dell'infanzia.

Nel Comune di San Salvo vi è l'Asilo Nido "Bamby", al cui interno vi è la sezione primavera.

### DESTINATARI

Il servizio è aperto a tutte le bambine e i bambini residenti in età compresa tra i 3 e i 36 mesi.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Servizio accessibile su richiesta. Presentare la domanda tramite lo Sportello Telematico Servizi presente sul sito del Comune ([www.comune.sansalvo.ch.it](http://www.comune.sansalvo.ch.it)) oppure tramite lo sportello del Segretariato Sociale: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00. Tel. 0873/340249.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Pagamento

## Orto sociale

### DESCRIZIONE

L'orto sociale rappresenta una pratica sempre più diffusa che porta la natura e l'agricoltura all'interno del contesto cittadino. Non è solo un modo per coltivare frutta e verdura, ma un vero e proprio fenomeno sociale e ambientale che trasforma spazi inutilizzati in aree verdi produttive e luoghi di aggregazione.

Gli orti urbani contribuiscono significativamente al miglioramento della qualità dell'aria, alla riduzione dell'isola di calore urbana, al mantenimento della biodiversità e alla gestione sostenibile delle acque piovane.

Gli orti sociali fungono da centri di aggregazione, promuovendo l'interazione tra vicini, la collaborazione e il senso di appartenenza a una comunità

### DESTINATARI

Gli orti urbani sono spazi inclusivi e aperti a una vasta gamma di persone e gruppi. I principali destinatari sono:

- Cittadini privati: Chiunque desideri coltivare il proprio cibo, anche senza avere un giardino privato. Spesso sono famiglie, anziani che mantengono viva la passione per la terra, o giovani che si avvicinano all'agricoltura per motivi etici, ambientali o economici.
- Scuole e istituti educativi: Per attività didattiche e laboratori pratici che insegnano ai bambini e ai ragazzi l'importanza del ciclo della natura, l'alimentazione sana e il rispetto per l'ambiente.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Il Comune di San Salvo ha messo a disposizione lotti di terreno pubblico tramite bando triennale. I cittadini interessati presentano domanda e i lotti vengono assegnati in base a criteri specifici (residenza nel comune, età, situazione familiare, reddituale, etc).

Per avere informazioni è necessario recarsi presso l'Ufficio Politiche Sociali in Piazza Papa Giovanni XXIII n. 7, Tel. 0873/340229.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Contributo

## Mensa scolastica

### DESCRIZIONE

Il servizio di ristorazione scolastica, individuato come un elemento di natura sociale ed educativa, viene erogato in stretto coordinamento con lo svolgimento delle attività didattiche.

Le linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Abruzzo, individuano, tra gli obiettivi del servizio: promozione di abitudini alimentari corrette, sicurezza e conformità alle norme, appropriatezza rispetto ai bisogni, in termini non solo di caratteristiche nutrizionali delle ricette e proposte alimentari, tecnologie di cottura, derrate utilizzate, ma anche in termini di gradimento sensoriale, rispetto dei tempi e delle modalità del servizio, di comfort e di accessibilità, congruo rapporto tra qualità e prezzo, soddisfazione dell'utenza. I pasti erogati nelle scuole sono prodotti nel centro cottura gestito da una ditta di ristorazione affidataria del servizio.

I menù scolastici per il Comune di San Salvo sono predisposti dal servizio SIAN della ASL 02 Chieti – Lanciano –Vasto e variano giornalmente seguendo il ritmo delle stagioni.

Sono previste diete speciali per le singole esigenze:

- Diete speciali per patologie particolari;
- Diete per motivi religiosi o culturali.

Il servizio di refezione scolastica si svolge dalle 11.30 alle 13.30, a seconda delle esigenze dei bambini e delle indicazioni dei dirigenti scolastici.

### DESTINATARI

Alunni e studenti frequentanti le scuole dell'infanzia e tempo pieno della primaria.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Tramite home page del comune di San Salvo: [www.comune.sansalvo.ch.it](http://www.comune.sansalvo.ch.it), cliccando su "Servizi scolastici". Tel. 0873/342453.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

A pagamento secondo le tariffe approvate annualmente dal Comune di San Salvo.

## P.I.P.P.I. (Programma di Intervento Per la Prevenzione all'Istituzionalizzazione)

### DESCRIZIONE

Il Programma di Intervento Per la Prevenzione all'Istituzionalizzazione - P.I.P.P.I., che è attivo sia in quanto LEPS sia come intervento PNRR, propone un metodo di lavoro nell'accompagnamento della genitorialità vulnerabile al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal proprio nucleo familiare. P.I.P.P.I. rappresenta un efficace strumento di presa in carico multi professionale e interistituzionale del minore e del suo nucleo familiare. Il progetto quadro, infatti, è il risultato di una collaborazione tra i diversi servizi (Comune, ASL, Scuola, Terzo Settore, etc.), i professionisti coinvolti (assistente sociale, neuropsichiatra, psicologo, educatore, insegnante, etc.) e i genitori dei minori, al fine di assicurare ai bambini il benessere e un ottimale sviluppo psico-fisico. Una maggiore connessione tra il sistema socio assistenziale, sanitario ed educativo, unitamente a innovative pratiche di intervento rivolte ai genitori e ai minori consentono di ridurre o evitare il rischio di allontanamento dei minori dal loro contesto familiare.

### DESTINATARI

Famiglie residenti nel Comune di San Salvo con figli da 0 a 17 anni.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per maggiori informazioni rivolgersi al Servizio di Tutela Minori del Comune di San Salvo, Piazza Papa Giovanni XXIII

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00. Tel. 0873340202

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Sportello “Think Family”

### DESCRIZIONE

Il servizio di supporto e consulenza psicologica Think Family è pensato per affrontare problematiche inerenti la crescita, la dispersione scolastica, l'insuccesso, il bullismo, la dipendenza, ma anche per creare uno spazio in cui fare prevenzione rispetto alle situazioni di disagio e sofferenza.

Il servizio offre ai genitori ed agli insegnanti l'opportunità di usufruire della consulenza psicologica all'interno degli istituti scolastici di San Salvo attraverso uno sportello di ascolto.

Le attività prevedono: consulenze e supervisione sulla classe o su singole situazioni, consulenze ai genitori, osservazione degli alunni del gruppo classe, partecipazioni a incontri d'equipe di classe e di istituto, attivazione di interventi di gruppo nella classe su specifiche tematiche riguardanti l'educazione alla salute e la prevenzione del disagio.

### DESTINATARI

Genitori e studenti di ogni ordine e grado di San Salvo.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Chi volesse accedere individualmente al Servizio per il proprio minore dovrà presentare il modulo di consenso, debitamente compilato e firmato dai genitori/affidatari, reperibile in segreteria scolastica; i genitori o il personale scolastico che volessero accedere al servizio possono chiedere informazioni alla segreteria di istituto o contattare direttamente l'ufficio delle Politiche Sociali. Tel. 0873/340231-241-229.

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Centro antiviolenza e contrasto alle violenze (L. 31/2006; L. 119/2013)

### DESCRIZIONE

Il servizio prevede l'accoglienza e il supporto a donne vittime di violenze e maltrattamenti attraverso l'ascolto telefonico, colloqui, consulenze specialistiche (legali e psicologiche), l'attivazione della rete antiviolenza per facilitare il percorso di fuoriuscita dalla violenza e l'autonomia delle donne, l'allontanamento in strutture protette e l'orientamento all'autonomia abitativa e lavorativa.

Il percorso viene avviato a seguito del contatto diretto della donna o del suo invio al Centro da parte del Servizio Sociale o di altre Autorità pubbliche. La prima accoglienza viene effettuata dalle operatrici del Centro.

Il centro favorisce, attraverso l'apporto funzionale di professionalità specializzate, l'attivazione delle risorse delle donne al fine di ridurre gli altissimi costi socio-sanitari della violenza (allontanamenti in case rifugio, cure mediche, perdita del lavoro, ecc.).

Il Centro svolge anche un'azione preventiva a mezzo iniziative di sensibilizzazione (es. convegni, campagne informative, incontri c/o istituti scolastici).

### DESTINATARI

Il centro accoglie tutte le donne vittime di violenza o che si trovano esposte a tale rischio, indipendentemente dal luogo di residenza.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Le donne possono contattare il Centro nelle seguenti modalità:

1. direttamente recandosi presso la sede operativa ubicata presso il Centro Culturale “A.Moro”
2. telefonicamente al numero 3351611795 ;
3. attraverso il numero verde nazionale 1522 attivo h24 (plurilingue).

### GRATUITO O A PAGAMENTO

Gratuito

## Tempi di erogazione del servizio - SETTORE IV

SERVIZIO	PROCEDIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE DELL'ISTRUTTORIA	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	TITOLARE DEL POTERE SOSTITUTIVO art. 2 comma 9 bis L. 241/90	TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	COMPETENZA ATTO FINALE
Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	VERIFICHE MA ASSEGNATI	EQ. SUPPORTO AMMINISTRATIVO CONTABILE MOBILITA	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g dall'emissione del report	dott.ssa Francesca Badaracco
Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	AGEVOLAZIONI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	EQ. SUPPORTO AMMINISTRATIVO CONTABILE MOBILITA	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott.ssa Francesca Badaracco
Istruzione	AVVISO ISCRIZIONE TRASPORTO SCOLASTICO		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90g	dott.ssa Francesca Badaracco
Istruzione	ORGANIZZAZIONE TRASPORTO SCOLASTICO		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	entro 30 settembre	dott.ssa Francesca Badaracco
Istruzione	RAPPORTI CON LE SCUOLE		dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott. Civitarese Nicola
Istruzione	PROCEDURA MESSA IN MORA INADEMPIMENTI PAGAMENTI MENSA SCOLASTICA E TRASPORTI	EQ. MENSA E REFEZIONE SCOLASTICA TRASPORTI	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90g	dott.ssa Francesca Badaracco
Istruzione	EROGAZIONE CONTRIBUTI AGEVOLAZIONI SCOLASTICHE	EQ. DIMENSIONAMENTO SCOLASTICO E SUPPORTO SCOLASTICO E	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott. Civitarese Nicola
Istruzione	LIQUIDAZIONE AI SOGGETTI ECONOMICI FORNITORI DEI LIBRI DI TESTO AD ALUNNI SCUOLA PRIMARIA	EQ. DIMENSIONAMENTO SCOLASTICO E	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott.ssa Francesca Badaracco
Istruzione	APPROVAZIONE DELLE GRADUATORIE PER L'ISCRIZIONE AI NIDI D'INFANZIA E AGLI SPAZI GIOCO	EQ. AMMINISTRATIVA NIDI	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	entro 31 luglio	dott. Civitarese Nicola
Istruzione	APPROVAZIONE DELLE CONVENZIONI FINALIZZATE ALL'EFFETTUAZIONE DI TIROCINI/STAGE FORMATIVI E AUTORIZZAZIONE PER L'APERTURA DI SERVIZI EDUCATIVI PRIVATI CON EVENTUALE RICHIESTA CONTESTUALE DI ACCREDITAMENTO	EQ. COORDINAMENTO PEDAGOGICO E PROFESSIONALE	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott. Civitarese Nicola
Istruzione	ACCREDITAMENTO SERVIZI EDUCATIVI PRIVATI	EQ. SERVIZI EDUCATIVI PRIVATI	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90g.	dott.ssa Francesca Badaracco
Istruzione	ASSEGNAZIONE CONTRIBUTI SCUOLA	EQ. AMMINISTRATIVA SCUOLA	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	31.12	dott. Civitarese Nicola
Istruzione	ISCRIZIONE SERVIZI O CENTRI ESTIVI	EQ. CENTRI ESTIVI, LUDOTECHE E ATTIVITA	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott. Civitarese Nicola
Istruzione	ISCRIZIONE SERVIZI SOSTEGNO SCOLASTICO	EQ. CENTRI ESTIVI, LUDOTECHE E ATTIVITA	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	entro inizio anno scolastico	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	AUTORIZZAZIONE ALL'APERTURA E ALL'ESERCIZIO DELLE FARMACIE	EDUCATIVE NEI QUARTIERI Generali e sanità	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	120 g	dott.ssa Francesca Badaracco

Servizi Sociali	AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO/ TRASFERIMENTO / AMPLIAMENTO /RIDUZIONE STRUTTURE SANITARIE E SOCIO-SANITARIE	E.Q. Gestione del Personale, Affari Generali e sanità	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	120g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	ACCREDITAMENTO PROVVISORIO DI STRUTTURE SOCIALI		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	SCIA STRUTTURE SANITARIE E SOCIO SANITARIE		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	0	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	PRESA IN CARICO ADULTI E FAMIGLIE FRAGILI	E.Q. Adulti, Famiglia, Inclusione Sociale e segregariato sociale	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30 g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	CONTRIBUTI PER FAMILIARI CARE-GIVER	Servizio Sociale Amministrativo	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90g	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	EROGAZIONE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	E.Q. Adulti, Famiglia, Inclusione Sociale e segregariato sociale	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90 g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	RIVALUTAZIONE PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI	Servizio Sociale Amministrativo	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90 g	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	FORMULAZIONE E GESTIONE GRADUATORIA PER IL CONTRIBUTO AD INTEGRAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE	E.Q. SOSTEGNO ABITAZIONE	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	90 g	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	PUBBLICAZIONE E FORMAZIONE GRADUATORIA BANDO PER L'ASSEGNAZIONE DI ALLOGGI ERP	E.Q. SOSTEGNO ABITAZIONE	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	210 g	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	PUBBLICAZIONE E FORMAZIONE GRADUATORIA BANDO PER LA MOBILITA' FRA ASSEGNATARI DI ALLOGGI ERP	E.Q. SOSTEGNO ABITAZIONE	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	180	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	EROGAZIONE CONTRIBUTI ENTI E ASSOCIAZIONI AVENTI FINALITA' SOCIALI	E.Q. Organizzazione amministrativa territoriale	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	CONCESSI ONI ORTI SOCIALI	E.Q. Organizzazione amministrativa territoriale	dott. Civitarese Nicola	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	60g	dott. Civitarese Nicola
Servizi Sociali	CONTROLLO REQUISITI RESIDENZA REDDITO DI CITTADINANZA/ASSEGNO DI INCLUSIONE	E.Q. Organizzazione amministrativa territoriale	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	CONCESSI ONI ASSEGNO DI MATERNITA' AI SENSI DELL'ART. 74 D. LGS. 351/2001 E SS.MM.II..	E.Q. Programmazione e gestione economica finanziaria	dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	CONTRIBUTI A SOSTEGNO DELLE SPESE PER L'EUMINAZIONI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE IN EDIFICI PRIVATI, PER FAVORIRE LA MOBILITA' E LA VITA DI RELAZIONE (L.13/89)		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	PRATICHE COMPARTICIPAZIONE PER ANZIANI E DISABILI RICOVERATI IN STRUTTURE IN REGIME DI COMPARTICIPAZIONE		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	396 g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	INSERIMENTI MINORI IN STRUTTURE PROTETTE		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	15 g	dott.ssa Francesca Badaracco
Servizi Sociali	ACCESSO AGLI ATTI		dott.ssa Francesca Badaracco	DOTT.SSA GORIZIA NATASCIA DELLOSA	30 g	dott.ssa Francesca Badaracco

## INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

### FATTORE ACCESSIBILITÀ - Indicatori

- Struttura facilmente raggiungibile: vicino ai parcheggi, facilmente raggiungibile
- Orario di apertura al pubblico con libero accesso: 5 ore settimanali in ogni servizio territoriale.

### FATTORE ACCOGLIENZA DELL'UTENZA - Indicatori

- Facilità di contatto – presenza di front office per la prima accoglienza e orientamento dell'utenza; colloquio diretto con l'operatore, contatto telefonico o posta elettronica, possibilità di appuntamento per servizi specifici;
- Atteggiamento dell'operatore-accoglienza, ascolto, cortesia e decodifica della domanda dell'utenza;
- Imparzialità – Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici.

### FATTORE EROGAZIONE DEL SERVIZIO - Indicatori

- Qualità della risposta – diretta e documentata con eventuale orientamento a servizi o sportelli terzi aventi natura specialistica;
- Tempi certi di risposta;
- Assistenza all'utente – accompagnamento nella ricerca informativa;
- Economicità.

### GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI, ENCOMI E RINGRAZIAMENTI

Gli utenti hanno a disposizione un apposito modulo (Allegato 1) per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. I tempi di risposta soddisfano i requisiti di certezza e tempestività (10 giorni lavorativi). Sarà possibile anche compilare il modulo di Customer satisfaction (Allegato 2) per valutare la soddisfazione dei cittadini che si rivolgono ai Servizi Sociali. L'Ente sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati. Il questionario è anonimo, entrambi gli allegati potete ritagliarli e inserirli nel box collocato all'ingresso della sede di Piazza Papa Giovanni XXIII - Piano terra.



## ALLEGATO 2 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Indichi quale Ufficio ha contattato per la sua richiesta					
Indichi quale tipo di prestazione, servizio o intervento ha richiesto					
Come valuta complessivamente il servizio che le è stato fornito?					
<b>Esprima una valutazione del gradimento in merito all'Ufficio contattato e al servizio/prestazione/intervento richiesto</b>					
Orario di apertura degli uffici	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				
Accessibilità delle sede degli uffici	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				
Funzionalità degli ambienti	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				
Individuazione dell'operatore di riferimento	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				
Cortesia e disponibilità degli operatori	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				
Assistenza alla pratica	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				
Chiarezza e correttezza delle informazioni	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				
Tempestività nelle risposte	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">😊 molto soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 poco soddisfacente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">😊 abbastanza soddisfacente</td> <td style="text-align: center;">😞 insoddisfacente</td> </tr> </table>	😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente	😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente
😊 molto soddisfacente	😞 poco soddisfacente				
😊 abbastanza soddisfacente	😞 insoddisfacente				

Da riconsegnare in forma anonima nell'apposito box ubicato al piano terra della sede comunale di Piazza Papa Giovanni XXIII.



**ALLEGATO 1 - SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI, LAMENSOLE E SUGGERIMENTI, ENCOMIO E RINGRAZIAMENTO**

TIPOLOGIA DI CONTATTO (spuntare la casella di interesse)



e-mail/PEC



telefono



sportello

Il/La sig./sig.ra \_\_\_\_\_

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

residente in \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Telefono fisso \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_

E-mail/PEC \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE**

Horizontal lines for writing the subject of the report.

*Da riconsegnare nell'apposito box ubicato al piano terra della sede comunale di Piazza Papa Giovanni XXIII.*





*Sfogliami*

