

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE SOCIALE

SOMMARIO

1. Premessa	pag. 03
- Cos'è - Principi	
2. Il Settore Sociale	pag. 04
- Funzioni - Sede - Giorni ed orari di apertura - Contatti	
3. I Servizi erogati	pag. 05
- Servizio pasti a domicilio - Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza - Servizio di trasporto sociale per anziani, nuclei familiari in difficoltà ed alunni con disabilità - Servizio di trasporto per anziani dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino - Soggiorni estivi marini (Cesenatico) - Concessione assegno di maternità (D.Lgs 151/2001 art. 74) - Agenzia sociale per la locazione (ASLO) - Fondo Morosità Incolpevole (FIMI) in alloggi di edilizia privata - Concessione patrocinio e contributo straordinario e/o sovvenzione per eventi, manifestazioni e progetti aventi natura sociale - Centro Incontro Anziani comunale - Bonus elettrico per disagio fisico - Sportello di segretariato sociale - Servizio di volontariato civico comunale	
4. Impegni di qualità e Customer satisfaction	pag. 09
- Impegni di qualità - Customer satisfaction	
5. Reclami e segnalazioni	pag. 11

1. PREMESSA

Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta la modalità di approccio dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 ed in particolare:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

Il Comune di Borgomanero eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Borgomanero si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il

rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Borgomanero pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia

Il Comune di Borgomanero assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Borgomanero considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. IL SETTORE SOCIALE

Funzioni

Il settore sociale si occupa di **servizi/interventi sociali** per la promozione, il mantenimento ed il recupero del benessere dei cittadini ed il pieno sviluppo delle persone, in particolare di quelle che presentano particolari fragilità e necessità di tutela, anche attraverso azioni di sistema e in collaborazione con altre organizzazioni pubbliche e private del territorio che mettono in atto processi di cambiamento;

Sede

Comune di Borgomanero (No), cap 28021, Corso Cavour n. 16,
Area Servizi alla Persona - 2° piano.

Giorni ed orari di apertura

Mattino:

- lunedì, mercoledì, giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.50;
- martedì e venerdì dalle 10.30 alle ore 13.20;

Pomeriggio:

- lunedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle 16.50;
- giovedì dalle ore 16.00 alle 16.50

Contatti

SETTORE SOCIALE

tel 0322/837756 - Ufficio e-mail assistenza@comune.borgomanero.no.it

tel. 0322 837748 - Assistente Sociale e-mail assistentesociale@comune.borgomanero.no.it

Pec: protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it

3. I SERVIZI EROGATI

SCHEDE SERVIZI - *Per i dettagli sui servizi e sulle modalità di erogazione consultare la pagina web dedicata sul sito istituzionale.*

Servizio pasti a domicilio

Cos'è:

Il servizio pasti a domicilio consiste nel fornire agli anziani e adulti in difficoltà, residenti a Borgomanero, un pasto in legume refrigerato (1° e 2° con contorno) e pane, riscaldabile in forno tradizionale o nel microonde o in padella.

Ai fruitori del servizio, su richiesta, potrà essere fornito un forno a microonde di semplice utilizzo.

I pasti vengono consegnati a domicilio tutte le mattine dal lunedì al venerdì, mentre i pasti festivi e pre-festivi sono consegnati nella giornata del venerdì mattina.

Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza

Cos'è:

Il servizio di telesoccorso e telecontrollo consiste nel provvedere a collegare gli utenti, che faranno richiesta del servizio, ad un Centro Operativo mediante apposite apparecchiature

Servizio di trasporto sociale per anziani, nuclei familiari in difficoltà ed alunni con disabilità

Cos'è:

Il servizio di trasporto sociale si distingue come segue:

- Trasporto per SERVIZI SANITARI è rivolto ad anziani, persone con disabilità e alle persone in difficoltà che hanno necessità di effettuare visite mediche o terapie presso strutture ospedaliere e/o centri medici pubblici o convenzionati presenti sia sul territorio comunale che fuori. Il servizio, su richiesta dell'utente, è erogato attraverso una Associazione con la quale è attiva una specifica convenzione.
- Trasporto relativo alla VITA QUOTIDIANA (es. acquisto di generi alimentari, disbrigo pratiche) è rivolto ad anziani, persone adulte o con disabilità e a persone in difficoltà con il fine di favorire l'autonomia e/o il mantenimento nel contesto familiare e/o sociale di riferimento. Il servizio, su richiesta dell'utente, è erogato tramite un Operatore Socio Sanitario.
- Trasporto inteso come TRASPORTO SCOLASTICO è rivolto esclusivamente ad alunni con disabilità soggetti all'obbligo scolastico.

Servizio di trasporto per anziani dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino

Cos'è:

Il servizio è attivo il venerdì mattina (in concomitanza con il mercato settimanale) ed è rivolto agli anziani che hanno necessità di spostarsi dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino e viceversa.

Il servizio, su richiesta dell'utente, è erogato attraverso un'Associazione con la quale è attiva una specifica convenzione.

Soggiorni estivi marini (Cesenatico)

Cos'è:

Il soggiorno estivo marino è un servizio attivo presso la struttura residenziale di Cesenatico, di proprietà del Consorzio Case di Vacanze dei Comuni Novaresi, che può ospitare adulti, famiglie, anziani, gruppi sportivi e gruppi vari purché residenti o avente sede in uno dei Comuni facenti parte del Consorzio Case di Vacanze dei Comuni Novaresi. Il Comune di Borgomanero raccoglie le richieste del servizio avanzate dagli interessati e le inoltra al Consorzio Case di Vacanza dei Comuni Novaresi per quanto di competenza, secondo le modalità dello stesso stabilite.

Concessione assegno di maternità (D.Lgs 151/2001 art.74)

Cos'è:

L'assegno di maternità, istituito con Legge 448 del 23/12/1998, è un assegno concesso dal Comune ed erogato dall'INPS a favore delle madri che non beneficiano del trattamento previdenziale

dell'indennità di maternità per i figli nati o entrati in famiglia (affidamenti preadottivi o adozioni senza pre-affidamento). La domanda per la concessione dell'assegno di maternità deve essere formulata dall'interessata, residente in Borgomanero, entro sei mesi dalla nascita o dall'ingresso del minore in famiglia.

Agenzia Sociale per la Locazione – ASLO

Cos'è:

L'ASLO è un'Agenzia Sociale per la Locazione e fornisce un servizio che favorisce la mobilità abitativa, mettendo in contatto proprietari privati di alloggi e famiglie vulnerabili, promuovendo, attraverso un sistema di incentivi a finanziamento regionale, l'attribuzione di contributi agli inquilini e ai proprietari di alloggi interessati alla stipula di un nuovo contratto di locazione a canone concordato ai sensi dell'art. 2, comma 3, della legge 9 dicembre 1998, n. 431, di norma inferiore a quello praticato sul libero mercato.

La Regione Piemonte assegna ai Comuni specifici fondi al fine di attuare le misure di sostegno abitative destinate, in presenza di determinate condizioni, anche per il pagamento delle mensilità e/o delle spese condominiali, nonché ai mutuatari in difficoltà nel pagamento delle rate del mutuo, sottoscritto per l'acquisto della prima casa di abitazione, per sopravvenute temporanee situazioni che incidono negativamente sulla situazione economica del nucleo familiare.

I soggetti interessati, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale, possono presentare istanza al Comune di Borgomanero che attraverso apposita commissione provvederà alla valutazione della documentazione e alla eventuale concessione del contributo.

Le domande saranno esaminate in ordine d'arrivo al protocollo del Comune fino ad esaurimento dei fondi regionali assegnati.

Fondo Morosità Incolpevole (FIMI) in alloggio di edilizia privata

Cos'è:

Il Fondo Morosità Incolpevole FIMI assegnato al Comune di Borgomanero dalla Regione Piemonte è destinato a far fronte al disagio abitativo connesso alla perdita della casa per morosità incolpevole in alloggi di edilizia privata (NO ERP). I contributi previsti sono destinati a ripianare in tutto o in parte la morosità pregressa e possono anche coprire il deposito cauzionale per la stipula di un nuovo contratto di locazione, a canone concordato.

I soggetti, titolari di un contratto di locazione e destinatari di atto di intimazione di sfratto per morosità, con citazione per la convalida, in possesso di ulteriori requisiti di accesso stabiliti dalla normativa regionale, possono fare istanza al Comune di Borgomanero che attraverso apposita commissione provvederà alla valutazione della documentazione e all'eventuale riconoscimento del contributo.

Le domande saranno esaminate in ordine d'arrivo al protocollo del Comune fino ad esaurimento dei fondi regionali assegnati.

Concessione patrocinio e contributo straordinario e/o sovvenzione per eventi, manifestazioni e progetti aventi natura sociale

Cos'è:

Il Patrocinio è una forma di adesione e di apprezzamento del Comune di Borgomanero, rivolta ad iniziative e manifestazioni ritenute particolarmente meritevoli per le loro finalità sociali, culturali, artistiche e scientifiche.

Il patrocinio è concesso a soggetti senza scopo di lucro operanti nel territorio comunale.

Il Contributo straordinario e/o sovvenzione è concesso a soggetti senza scopo di lucro operanti sul territorio comunale a sostegno di specifiche iniziative ritenute particolarmente meritevoli per le loro finalità sociali, culturali, artistiche e scientifiche.

Il patrocinio, la sovvenzione e il contributo straordinario vengono erogati dal Comune di Borgomanero in base ai criteri stabiliti nel Regolamento comunale per la concessione di patrocinio, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici ai sensi dell'art. 12 della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Centro Incontro Anziani comunale

Cos'è:

Il Centro Incontro è un luogo d'incontro finalizzato alla socializzazione e all'aggregazione fra i cittadini anziani, attraverso iniziative culturali, ludiche, ricreative, sociali ed assistenziali, tali da promuovere un ruolo attivo della persona anziana nella comunità locale e prevenire fenomeni di emarginazione e solitudine.

L'accesso al Centro è libero e gratuito.

Attualmente il Centro Incontro Anziani comunale è gestito in convenzione da un'Associazione di volontariato locale.

Bonus elettrico per disagio fisico

Cos'è:

Il bonus elettrico per disagio fisico è una agevolazione finalizzata alla riduzione della spesa sostenuta per la fornitura elettrica dai nuclei in cui è presente un componente che si trova in disagio fisico e che utilizza apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.

I soggetti interessati, in possesso di idoneo certificato rilasciato dalla competente ASL, possono presentare domanda al Comune di Borgomanero il quale provvederà al caricamento della pratica nell'apposito sistema previsto dalla normativa vigente.

Sportello di Segretariato Sociale

Cos'è:

Lo sportello di segretariato sociale è la porta di accesso al mondo dei servizi sociali che permette un primo contatto tra i cittadini e le istituzioni.

Presso il settore sociale è presente un'Assistente sociale che svolge il servizio di segretariato sociale con le seguenti funzioni:

- informazione e orientamento dei cittadini in merito ai diritti, le prestazioni, le modalità e i criteri d'accesso al sistema dei servizi sociali territoriali e comunali;
- supporto nella presentazione delle domande di accesso ai servizi.

Inoltre, il Comune di Borgomanero è uno dei Comuni aderenti al Consorzio Intercomunale per la gestione dei servizi socio assistenziali – C.I.S.S., con sede in Borgomanero presso cui è attivo il servizio di Segretariato Sociale del Ciss, che assolve le funzioni di:

- informazione e orientamento dei cittadini in merito ai diritti, le prestazioni, le modalità e i criteri d'accesso al sistema dei servizi sociali territoriali;
- presa in carico da parte dell'Assistente Sociale territoriale del CISS di individui o famiglie in difficoltà socio economiche

Servizio di volontariato civico comunale

Il Comune di Borgomanero con Delibera di Consiglio comunale n. 41 del 26.07.2018 ha istituito l'Albo comunale dei volontari civici per dare concreta attuazione alla partecipazione attiva del cittadino allo svolgimento di compiti di utilità civica a favore della comunità di Borgomanero.

Il Volontariato civico si esprime nello svolgimento di un insieme di attività a favore della comunità e del bene comune e può riguardare tutte le attività di pubblico interesse di competenza dell'Amministrazione Comunale.

Il Volontario Civico svolge le attività assegnategli esclusivamente per fini di partecipazione attiva alla vita della comunità e di solidarietà, in forma gratuita, senza alcun carattere di prestazione lavorativa dipendente o professionale e nel rispetto delle normative

L'attività di volontariato civico riguarda in linea di massima quattro aree d'intervento principali a scelta del volontario: sociale, culturale/sportiva/ricreativa, civile/ambientale e gestionale.

I cittadini interessati possono iscriversi all'Albo comunale compilando l'apposito modulo da caricare direttamente sul sito comunale o richiederlo al Settore Sociale del Comune di Borgomanero.

4. IMPEGNI DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION

Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- livello di ricettività;
- qualità organizzativa;
- tempi nell'erogazione dei servizi/interventi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Borgomanero.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico	16 ore alla settimana dal lunedì al venerdì
Qualità organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (Reg. 2016/679)	Rispetto della normativa
	Accessibilità alle prestazioni da parte di persone con disabilità	Spazi adeguati	Presenti
Tempi nell'erogazione dei servizi/interventi	Servizi pasti a domicilio	Istruttoria amministrativa	15 giorni dalla richiesta
	Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza	Istruttoria amministrativa	15 giorni dalla richiesta
	Servizio di trasporto sociale per anziani, nuclei familiari in difficoltà e alunni con disabilità	Istruttoria amministrativa	15 giorni dalla richiesta
	Servizio di trasporto per anziani dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino	Istruttoria amministrativa	15 giorni dalla richiesta
	Soggiorni estivi marini	Istruttoria	15 giorni dalla richiesta

	amministrativa	
Concessione assegno di maternità (D.lgs 151/2001 art.74)	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta
Agenzia Sociale per la locazione (ASLO)	Istruttoria amministrativa	60 giorni dalla richiesta
Fondo Morosità Incolpevole (FIMI) in alloggio di edilizia privata	Istruttoria amministrativa	60 giorni dalla richiesta
Concessione patrocinio e contributo straordinario e/o sovvenzione per eventi, manifestazioni e progetti aventi natura sociale	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta
Centro Incontro Anziani	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Accesso libero
Bonus elettrico per disagio fisico	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta
Servizio di volontariato civico comunale	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta

Customer satisfaction

Il Settore sociale mostra attenzione verso il cittadino e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini potrà essere rilevata tramite un questionario di gradimento mirato sui servizi e le procedure, al fine di evidenziare i punti di forza e i punti da migliorare.

5. RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte

- di fare proposte di miglioramento.

Ogni cittadino utente può presentare al Dirigente dell'Area Servizi alla persona ovvero al Responsabile del procedimento ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, segnalazioni e reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta Generale dei Servizi del Comune di Borgomanero. La segnalazione e il reclamo possono essere presentati anche tramite consegna dello stesso al protocollo e/o all'URP comunale. La presentazione e il reclamo dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax o per posta elettronica) e sottoscritti da colui che lo avanza. In caso di presentazione formale, il Servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 gg. dalla presentazione della segnalazione e del reclamo. L'insieme delle segnalazioni e dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente dell'Area in sede di redazione del piano annuale di miglioramento della qualità.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.