



# CARTA DEI SERVIZI SOCIALI





**IV Settore – Servizi alla Persona e alla Collettività**  
**PERSONALE U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi**

**DIRIGENTE**

**RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

**AREA AMMINISTRATIVA**

**ASSISTENTI SOCIALI**

**FRONT OFFICE**



## INDICE DEGLI ARGOMENTI

<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?</b> .....	pag. 5
---	--------

### **PRIMA PARTE** – Principi e valori

<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	pag. 8
------------------------------------	--------

### **SECONDA PARTE** – I Servizi Sociali erogati dal Comune di Falconara M.ma

#### **INTERVENTI A FAVORE DI TUTTI I CITTADINI**

Il Servizio Sociale Professionale.....	pag. 14
Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).....	pag. 15
Pasti a domicilio.....	Pag. 17
Contributi economici.....	pag. 18
Assegno di maternità.....	pag. 19
Assegno ai nuclei familiari numerosi.....	pag. 20
Affido familiare.....	pag. 21
Contributo per canone di locazione.....	pag. 22
Interventi a favore delle famiglie (L.R. 30/98).....	pag. 24
Bonus gas metano, energia elettrica e servizio idrico.....	pag. 25
Tessere per il trasporto agevolato.....	pag. 26
Assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)	pag. 27
Assegnazione in uso provvisorio e temporaneo di alloggi nelle disponibilità del Comune per il superamento di situazioni di emergenza abitativa.....	pag. 29
Reddito di inclusione (REI).....	pag. 31

#### **INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI ANZIANI**

Assegno di cura.....	pag. 34
Mobilità sociale.....	pag. 35
Integrazione delle rette di ospitalità in strutture residenziali.....	pag. 36

#### **INTERVENTI A TUTELA DEI MINORI**

Interventi di tutela dei minori.....	pag. 38
Servizio di Educativa Domiciliare (SED).....	pag. 39

#### **INTERVENTI A SOSTEGNO DEI DISABILI**

Mobilità sociale.....	pag. 42
Integrazione delle rette di ospitalità in strutture residenziali.....	pag. 43
Disabilità gravissima.....	pag. 44
Servizio di Educativa Domiciliare (SED).....	pag. 45



Contributo per disturbi dello spettro autistico.....	pag. 46
<b>TUTELA DEGLI ANIMALI</b>	
Canile e gattile comunale.....	pag. 48
<b>AUTORIZZAZIONI SANITARIE, SOCIO-SANITARIE E SOCIALI PUBBLICHE E PRIVATE</b>	
Rilascio autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati.....	Pag. 50
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	Pag. 51
<b><u>TERZA PARTE</u> – Utilizzo dell'ISEE – Analisi della qualità - Reclamo</b>	
Che cos'è l'ISEE.....	pag. 54
Questionario analisi della qualità dei servizi.....	pag. 56
Modulo per il reclamo.....	pag. 58



## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?**

La Carta dei Servizi Sociali è un documento redatto ai sensi dell'art. 13 della L. 328/2000 e si rivolge a tutti i cittadini italiani e stranieri per illustrare le modalità di accesso ai servizi ponendo in primo piano le persone e i loro bisogni. È pertanto un importante strumento di informazione perché permette a tutti di conoscere e quindi accedere più agevolmente ai servizi, nonché verificarne la qualità.

Il cittadino inoltre diventa parte attiva nel miglioramento dei servizi in quanto potrà contribuire a controllare e correggere gli interventi suggerendo cambiamenti ritenuti necessari

La carta è costituita in tre parti:

- nella prima parte vengono illustrati i principi e i valori ai quali si ispira la Carta;
- nella seconda parte vengono presentati i servizi sociali erogati dal Comune, articolati per tipologia di utenza, con l'indicazione delle modalità di accesso e di erogazione;
- la terza parte viene spiegato l'utilizzo dell'I.S.E.E. e propone un questionario per l'analisi della qualità dei servizi e un modulo per eventuali reclami all'Amministrazione.

La Carta dei Servizi Sociali è disponibile presso la U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi e consultabile all'indirizzo [www.comune.falconara-marittima.an.it](http://www.comune.falconara-marittima.an.it)





# PRIMA PARTE

## *PRINCIPI E VALORI*



## PRINCIPI FONDAMENTALI

La U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi organizza ed eroga i propri interventi a favore dei più deboli, di coloro che vivono in situazione di difficoltà personale e di svantaggio nel rispetto dei principi generali enunciati nella normativa nazionale e regionale vigente, Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e la L.R. 32/2014 "Sistema regionale integrato dei servizi sociali a tutela della persona e della famiglia".

I valori fondamentali, ispirati ai principi della Costituzione Italiana ed enunciati nella Direttiva del Presidente dei Ministri del 27 gennaio 1994, sono un riferimento imprescindibile nell'erogazione di tutti i servizi pubblici:

### *EUGUAGLIANZA*

Il medesimo servizio è garantito a tutti i cittadini; l'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

### *IMPARZIALITA'*

Ogni servizio viene erogato con obiettività, equità, giustizia e cortesia e viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi vigenti e ai regolamenti in ogni sua fase di erogazione.

### *CONTINUITA'*

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzione. Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione.

### *PARTECIPAZIONE*

La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è sempre garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento più vicino alle esigenze della comunità locale.

### *EFFICACIA E EFFICIENZA*

Il Comune si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

### *TRASPARENZA*



La U.O.C. si impegna a fornire ai cittadini una corretta, chiara e tempestiva informazione, garantendo la massima visibilità e disponibilità e assicurando, su richiesta e dove la legge lo consente, puntuale riscontro sui procedimenti amministrativi che li riguardano.

**DISPONIBILITA' E CHIAREZZA**

Il comportamento degli operatori è ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nel rapporto con gli utenti. Inoltre il servizio si impegna ad utilizzare, in ogni tipo di comunicazione, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari.





## **SECONDA PARTE**

### ***I SERVIZI SOCIALI EROGATI DAL COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA***





# INTERVENTI A FAVORE DI TUTTI I CITTADINI





## IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

### ***Che cos'è?***

Il Servizio Sociale Professionale realizzato dagli assistenti sociali comunali fornisce informazioni relative ai servizi presenti sul territorio e al diritto di ottenere prestazioni sociali e assistenziali.

Offre orientamento, sostegno e valutazione dei bisogni.

Il Servizio Sociale Professionale è coadiuvato dal Front-Office che accoglie le istanze e facilita i contatti con gli assistenti sociali e con l'area amministrativa.

### ***A chi è rivolto?***

A tutti i cittadini residenti nel Comune di Falconara Marittima e le persone di passaggio nel territorio comunale.

### ***Quanto costa?***

Il servizio è gratuito

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento con gli assistenti sociali comunali.



## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**

### ***Che cos'è?***

Il SAD consiste in un insieme di prestazioni ed interventi mirati a garantire il soddisfacimento dei bisogni essenziali di vita dei cittadini che si trovano momentaneamente, o in via continuativa, impossibilitati a svolgere le azioni quotidiane in maniera autonoma all'interno della propria abitazione o nel proprio contesto sociale di vita. Il Servizio è finalizzato a sostenere le capacità residue, prevenire e rimuovere situazioni di bisogno, d'istituzionalizzazione ed emarginazione.

### ***A chi si rivolge?***

A tutti i cittadini residenti nel territorio comunale anziani e/o disabili, nuclei familiari con minori a carico, soggetti a rischio di emarginazione, che riportino condizioni di limitata autonomia nelle attività quotidiane della vita e nelle capacità relazionali.

### ***Quali sono le prestazioni fornite?***

Le prestazioni sono suddivise sulla base del carico assistenziale.

Con carico assistenziale semplice di I° livello comprende:

- governo della casa;
- cura del vestiario e della biancheria;
- supporto nell'assunzione pasti;
- mantenimento rapporti amicali di parentela e accompagnamento.

Con carico assistenziale complesso di II° livello comprende:

- cura e igiene della persona;
- assunzione farmaci;

### ***Come si accede?***

Il Servizio può essere richiesto direttamente dall'interessato, da un familiare, se presente dall'Amministratore di sostegno/tutore o da un referente del servizio territoriale specialistico, tramite compilazione di apposita modulistica predisposta dal Comune e disponibile presso il Servizio Sociale Professionale.



**Quanto costa il SAD?**

I beneficiari del SAD partecipano economicamente in relazione al proprio reddito individuato dalla certificazione ISEE ed secondo criteri stabiliti dal Regolamento vigente.

**A chi rivolgersi?**

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



## **PASTI A DOMICILIO**

### ***Che cos'è?***

E' un servizio di supporto alla domiciliarità rivolto a cittadini che si trovano momentaneamente, o in via continuativa, impossibilitati a svolgere le azioni quotidiane in maniera autonoma. La finalità è quella di concorrere, con la rete parentale e/o amicale, a realizzare le condizioni indispensabili per la permanenza del beneficiario nel proprio ambiente familiare e/o socio ambientale, a migliorare la sua qualità di vita e a sostenere il familiare nel lavoro di cura.

### ***A chi si rivolge?***

A tutti i cittadini residenti nel territorio comunale anziani e/o disabili, nuclei familiari con minori a carico, soggetti a rischio di emarginazione, che riportino condizioni di limitata autonomia nelle attività quotidiane della vita e nelle capacità relazionali.

### ***Come si accede?***

Il Servizio può essere richiesto direttamente dall'interessato, da un familiare, se presente dall'Amministratore di sostegno/tutore o da un referente del servizio territoriale specialistico, tramite compilazione di apposita modulistica predisposta dal Comune e disponibile presso il Servizio Sociale Professionale.

### ***Quanto costa il Servizio?***

Ogni singolo pasto ha il costo di € 6.50. I beneficiari partecipano economicamente in relazione al proprio reddito individuato dalla certificazione ISEE.

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



## **CONTRIBUTI ECONOMICI**

### ***Che cosa sono?***

Gli interventi di sostegno economico sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni fondamentali del cittadino in condizioni di particolare bisogno economico e/o sociale, al fine di promuovere l'autonomia e superare gli stati di difficoltà

### ***A chi è rivolto?***

I contributi possono essere erogati a tutti i cittadini italiani e stranieri residenti nel Comune di Falconara Marittima. Il Comune ha disciplinato la concessione dei contributi con apposito "Regolamento per la concessione di contributi economici a carattere socio-assistenziale" in relazione alla presenza di requisiti soggettivi e in base al proprio reddito individuato dalla certificazione ISEE.

### ***Come accedere?***

Per l'accesso al contributo è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Professionale dell'Ente che, a seguito della presa in carico, valuta l'intervento di sostegno economico più adeguato per il superamento delle condizioni di bisogno del nucleo familiare.

### ***Quando si può accedere?***

È possibile accedere al Servizio Sociale Professionale in ogni momento dell'anno previo appuntamento.

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



## **ASSEGNO DI MATERNITA'**

### **Che cos'è?**

È un contributo economico erogato dall'INPS ai sensi dell'articolo 66 della L. 448/98 e gestito dai Comuni, previsto per la nascita o l'adozione di un figlio in famiglie con un reddito pari o inferiore ai parametri stabiliti annualmente dall'INPS.

### **A chi è rivolto?**

Possono beneficiare del contributo le donne residenti nel Comune, con cittadinanza Italiana o di uno stato dell'Unione Europea ovvero in possesso di permesso di lunga durata se cittadini extracomunitari, che hanno partorito un bambino e le mamme adottive e in affido preadottivo, che non siano beneficiarie di alcun contributo a tutela economica della maternità a carico dell'INPS o di altro Ente Previdenziale.

### **Quando si può accedere?**

La domanda può essere presentata dalla madre entro sei mesi dalla data del parto o dal decreto di adozione. Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda viene portata a termine l'istruttoria della pratica e trasmessa all'INPS che, nei 45 giorni successivi alla ricezione, provvederà al pagamento dell'importo.

### **Come accedere?**

La domanda va redatta sull'apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio Front-Office dell'Ente dove dovrà essere consegnata.

### **A chi rivolgersi?**

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **ASSEGNO AI NUCLEI FAMILIARI NUMEROSI**

### ***Che cos'è?***

E' un contributo economico introdotto dalla legge 448/1998, art. 65, erogato dall'INPS e gestito dai Comuni, rivolto alle famiglie numerose con almeno tre figli minori, con un'attestazione ISEE per prestazioni agevolate rivolte ai minorenni o a famiglie con minorenni uguale o inferiore al parametro stabilito annualmente con circolare INPS.

### ***A chi è rivolto?***

Possono beneficiare del contributo le famiglie residenti nel Comune, con cittadinanza Italiana o di uno stato dell'Unione Europea ovvero in possesso di permesso di lunga durata se cittadini extracomunitari, con tre o più figli minorenni.

### ***Come accedere?***

La domanda va redatta sull'apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio Front-Office dell'Ente dove dovrà essere consegnata.

### ***Quando si può accedere?***

Il contributo è annuale e la domanda deve essere presentata entro il 31 gennaio di ogni anno.

### ***A chi rivolgersi?***

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **AFFIDO FAMILIARE**

### ***Che cos'è?***

E' un intervento temporaneo di aiuto e di sostegno a un minore che proviene da una famiglia che non è in grado di occuparsi in modo sufficiente e completo delle sue necessità.

La famiglia affidataria deve assicurare al minore il mantenimento materiale, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive rispondendo a tutte le sue esigenze materiali e psicologiche, in attesa che la famiglia originaria torni ad essere in grado di assolvere ai propri compiti di accudimento e cura.

### ***A chi è rivolto?***

I beneficiari del servizio di affido familiare sono i minorenni da 0 a 18 anni residenti nel territorio comunale, di qualsiasi nazionalità ed etnia, in situazioni familiari multiproblematiche e/o a rischio di disadattamento o devianza e minorenni non aventi cittadinanza italiana o di altri Stati dell'Unione Europea che si trovano, per qualsiasi causa, nel territorio comunale privi di assistenza.

### ***Quando si attiva l'intervento?***

L'intervento si attiva in presenza di una situazione transitoria di incapacità e/o inadeguatezza della gestione familiare. Nel caso l'affido sia consensuale viene disposto dal Sindaco ed autorizzato dall'Autorità Giudiziaria. In alternativa viene disposto direttamente dall'Autorità Giudiziaria.

### ***Cosa spetta alla famiglia affidataria?***

Alla famiglia affidataria viene riconosciuto un contributo economico mensile il cui importo è stabilito annualmente con Delibera del Comitato dei Sindaci dell'ATS 12, secondo criteri previsti dalla Regione Marche.

La legge per il sostegno alla maternità e paternità vigente estende i diritti in materia di congedi lavorativi e riposi giornalieri anche ai genitori affidatari.

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



## **CONTRIBUTO PER CANONE DI LOCAZIONE**

### **Che cos'è?**

E' un contributo economico a favore dei nuclei familiari che abbiano stipulato un contratto di locazione e rientrino nei parametri previsti dalla Legge n. 431/1998, art. 11 e L.R. 36/2005.

### **A chi è rivolto?**

Ai cittadini italiani, di altro Stato aderente all'Unione Europea, ai cittadini extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno di lunga durata che risiedano da 10 anni nel territorio italiano ovvero da 5 anni nella Regione Marche.

Può accedere al contributo:

- chi occupa un alloggio in locazione, a titolo di residenza principale od esclusiva e per effetto di un contratto di locazione valido e registrato;
- chi è in regola con il pagamento del canone di locazione;
- chi ha la residenza nel Comune di Falconara Marittima e nell'alloggio per il quale si chiede il contributo;
- chi ha un livello di reddito familiare inferiore ai parametri determinati annualmente in base alla normativa vigente;

NON può accedere al contributo:

- chi ha la titolarità, anche di un solo componente il nucleo familiare, del diritto di proprietà, comproprietà, usufrutto, uso o abitazione su un alloggio situato in qualsiasi località, adeguato alle esigenze del nucleo familiare;
- chi ha ottenuto l'assegnazione di alloggio realizzato con contributi pubblici;
- chi ha un alloggio nella categoria catastali A/1, A/8 e A/9;
- chi ha canone mensile di locazione al netto degli oneri accessori, superiore ad € 700,00;

### **Come accedere?**

La domanda deve essere presentata su apposita modulistica predisposta dall'ATS 12 e disponibile presso il Front-Office del Comune, dove la stessa dovrà essere consegnata nei termini stabiliti da apposito bando pubblico.



***A chi rivolgersi?***

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## INTERVENTI A FAVORE DELLE FAMIGLIE

### **Che cos'è?**

È un contributo economico, previsto dalla L. R. 30/98, che prevede l'erogazione di finanziamenti attraverso i Comuni, destinati alle famiglie per il superamento di situazioni di disagio economico e sociale nonché per favorire ed incrementare la natalità. Il Comune interviene anche con fondi propri nella misura del 20% della quota assegnata dalla Regione Marche.

### **A chi è rivolto?**

Possono accedere al contributo:

- Donne sole, in stato di gravidanza o con figli, in presenza di situazioni di disagio economico e sociale
- Famiglie con numero di figli pari o superiore a tre
- Famiglie in situazione di disagio economico e sociale,

Il reddito familiare dei richiedenti non deve superare i parametri stabiliti dalla Regione Marche.

### **Come accedere?**

La domanda deve essere presentata su apposita modulistica predisposta dall'ATS 12 e disponibile presso il Front-Office del Comune, dove la stessa dovrà essere consegnata entro i termini stabiliti da apposito bando pubblico.

### **A chi rivolgersi?**

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **BONUS GAS METANO, ENERGIA ELETTRICA E SERVIZIO IDRICO**

### ***Che cos'è?***

E' un'agevolazione prevista da norme legislative con l'obiettivo di sostenere la spesa delle utenze domestiche delle famiglie in condizioni di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per la fornitura di gas metano, energia elettrica e acqua.

### ***A chi è rivolto?***

Possono beneficiare dell'agevolazione i cittadini, residenti nel Comune, titolari di utenze domestiche, a servizio di abitazioni in affitto o in proprietà, aventi le caratteristiche di cui alle normative vigenti in materia e che abbiano un ISEE uguale o inferiore ai parametri stabiliti dall'Autorità competente.

### ***Come accedere?***

Il comune di Falconara Marittima ha stipulato delle Convenzioni con i CAF territoriali per l'istruttoria della pratica. I CAF provvederanno anche al caricamento della domanda sull'apposita piattaforma SGATE.

### ***Quando si può accedere?***

È possibile presentare la domanda in ogni momento dell'anno ed il bonus ha una durata di 12 mesi. Occorre rinnovare la domanda ad ogni scadenza.

### ***A chi rivolgersi?***

Ai CAF territoriali convenzionati



## TESSERE PER IL TRASPORTO AGEVOLATO

### ***Che cos'è?***

È un'agevolazione tariffaria che permette di acquistare direttamente dalle Aziende di Trasporto Pubblico Locale titoli di viaggio a prezzo ridotto.

### ***A chi si rivolge?***

I beneficiari delle agevolazioni tariffarie, nei limiti delle risorse disponibili, sono i cittadini residenti del Comune di Falconara Marittima ed appartenenti ad una delle categorie individuate nella DGR 1012 del 04/09/2017 e con un reddito ISEE nei limiti stabiliti dalla normativa.

### ***Come si accede?***

Per ottenere il rilascio della tessera di trasporto agevolato è necessario presentare apposita richiesta all'Ufficio Front-Office del Comune. Successivamente all'accettazione della domanda va effettuato un versamento alla Tesoreria del Comune presso la Banca UBIBANCA di € 5,16 per le spese di gestione amministrativa.

### ***Quando si può accedere?***

La domanda può essere presentata in qualsiasi momento ed ha validità fino al 31 Agosto di ogni anno.

### ***A chi rivolgersi?***

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **ASSEGNAZIONE DI ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (E.R.P.)**

### **Che cos'è?**

E' l'assegnazione in locazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica disponibili agli aventi diritto presenti nella graduatoria derivante da bando di concorso pubblico che il Comune indice ogni due anni ai sensi della L.R. n. 36/2005.

### **A chi si rivolge?**

Possono accedere coloro che al momento della presentazione dell'istanza siano in possesso dei seguenti requisiti:

- a) essere cittadini italiani o di un Paese appartenente all'Unione Europea ovvero cittadini di Paesi che non aderiscono all'Unione europea, titolari di carta di soggiorno o possessori del permesso di soggiorno di durata biennale o titolari del diritto al rilascio del permesso di soggiorno di durata biennale;
- b) avere la residenza a Falconara Marittima da almeno cinque anni o prestare attività lavorativa nel Comune di Falconara Marittima ovvero essere cittadini italiani residenti all'estero regolarmente iscritti all'A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) del Comune di Falconara Marittima;
- c) non essere titolari, in tutto il territorio nazionale, della proprietà, uso, usufrutto o altro diritto reale di godimento, di un'abitazione adeguata alle esigenze del nucleo familiare che non sia stata dichiarata unità collabente ai fini del pagamento delle imposte comunali sugli immobili. Il requisito si considera posseduto nel caso in cui il titolare del diritto reale non abbia la facoltà di godimento dell'abitazione per effetto di provvedimento giudiziario;
- d) avere un reddito del nucleo familiare pari o inferiore ai parametri stabiliti dalla Regione Marche;
- e) non aver avuto precedenti assegnazioni in proprietà o con patto di futura vendita di un alloggio realizzato con contributi pubblici o precedenti finanziamenti agevolati in qualunque forma concessi dallo Stato o da enti pubblici

### **Come si accede?**

La domanda di partecipazione al bando di concorso deve essere redatta su apposito modulo predisposto dall'ATS 12 e presentata entro i termini di scadenza stabiliti dal bando, in busta chiusa indirizzata al Comune di Falconara



Marittima – U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi. Alla domanda può essere allegato qualsiasi documento che possa essere utile per mettere in evidenza le condizioni soggettive ed oggettive del richiedente e dei componenti il suo nucleo familiare.

***A chi rivolgersi?***

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **CONCESSIONE IN USO PROVVISORIO E TEMPORANEO DI ALLOGGI NELLE DISPONIBILITÀ DEL COMUNE PER IL SUPERAMENTO DI SITUAZIONI DI EMERGENZA ABITATIVA**

### **Che cos'è?**

Con Delibera di Consiglio Comunale n. 101 del 28/11/2012 è stato approvato il "Regolamento per la concessione in uso provvisorio e temporaneo di alloggi nella disponibilità del Comune per il superamento di situazioni di emergenza abitativa" rivolto a nuclei familiari in condizioni socio economiche disagiate. Gli alloggi vengono assegnati per il tempo strettamente necessario a fronteggiare le condizioni di emergenza abitativa e comunque per una durata non superiore a due anni dalla data di concessione.

### **A chi si rivolge?**

Possono accedere coloro che al momento della presentazione dell'istanza siano in possesso dei seguenti requisiti:

- a) siano in carico al Servizio Sociale Professionale e seguano il progetto redatto dall'Assistente Sociale di riferimento;
- b) siano in possesso dei requisiti per l'assegnazione di alloggi ERP, secondo quanto disposto dalla L.R. 36/2005 e successive modifiche;
- c) abbiano una situazione economica ISEE non superiore ai parametri stabiliti dalla Regione Marche;
- e) non siano in grado di reperire autonomamente una sistemazione abitativa ovvero non abbiano disponibilità di un alloggio per i seguenti motivi:
  - a seguito di sfratto esecutivo
  - ordinanza di sgombero per tutela della salute o grave pericolo di incolumità;
  - per gravi cause sociali e sanitarie accertate.

### **Come si accede?**

La domanda deve essere redatta su apposito modulo predisposto dal Comune. Può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno presso il Front-Office. La U.O.C. Attività e Servizi Sociale e Sportivi aggiorna la graduatoria ogni 6 mesi e assegna gli alloggi disponibili in base alla graduatoria vigente.



***A chi rivolgersi?***

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **REDDITO DI INCLUSIONE (REI)**

### ***Che cos'è?***

E' una misura nazionale di contrasto alla povertà. Il beneficio economico viene erogato mensilmente dall'INPS attraverso una carta di pagamento elettronica (Carta REI). Contestualmente viene redatto un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà predisposto dal Servizio Sociale Professionale dell'Ente.

### ***A chi si rivolge?***

Il beneficio è rivolto a tutti i nuclei familiari in possesso di determinati requisiti di residenza, economici e di compatibilità, previsti dalla normativa vigente.

### ***Come si accede?***

La domanda, redatta su appositi moduli predisposti dall'INPS, può essere presentata al Front-Office in qualsiasi momento dell'anno. Il beneficio è concesso per un periodo massimo di 18 mesi, trascorso il quale non può essere rinnovato se non sono trascorsi almeno sei mesi dall'ultima erogazione del contributo. Il versamento del beneficio è disposto dall'INPS successivamente alla comunicazione dell'avvenuta sottoscrizione del progetto personalizzato e decorre dal mese successivo a quello di presentazione della domanda.

### ***A chi rivolgersi?***

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30





## **INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI ANZIANI**





## **ASSEGNO DI CURA**

### **Che cos'è?**

E' un intervento mirato ad assicurare un'adeguata assistenza al domicilio della persona non autosufficiente, evitando il ricorso precoce o incongruo al ricovero residenziale e favorendo il mantenimento della persona non autosufficiente nel proprio ambiente di vita e di relazioni sociali.

### **A chi si rivolge?**

Il beneficio può essere erogato a tutti i cittadini residenti del Comune di Falconara Marittima che abbiano i seguenti requisiti:

- avere un'età superiore ai 65 anni;
- essere non autosufficiente con certificazione di invalidità pari al 100% e di usufruire di indennità di accompagnamento;
- essere residente o domiciliato nel Comune di Falconara Marittima.
- usufruire di un'adeguata assistenza presso il proprio domicilio o presso altro domicilio privato.

La U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi, successivamente all'istruttoria della pratica, redige una graduatoria. Il contributo viene concesso agli aventi diritto sulla base della graduatoria stessa e fino ad esaurimento delle risorse finanziarie trasferite dalla Regione Marche all'ATS 12.

### **Come si accede?**

La domanda va redatta su apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio Front-Office dove deve essere anche presentata entro il termine stabilito annualmente con apposito Bando. Il contributo viene erogato direttamente dall'Ambito Territoriale 12 a valere su fondi regionali.

### **A chi rivolgersi?**

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **MOBILITA' SOCIALE**

### **Che cos'è?**

E' un intervento in favore dei cittadini di Falconara M.ma che per anzianità, malattia, situazioni di disagio, handicap psico-fisico-motorio hanno bisogno di recarsi presso strutture sanitarie e riabilitative pubbliche e/o convenzionate e altresì per sostenere l'integrazione del singolo nel tessuto sociale.

È possibile prendere visione della Carta dei Servizi della Mobilità Sociale al seguente link:

[https://falconaramarittima.etrasparenza.it/archiviofile/falconara/CARTA\\_DEI\\_SERVIZI\\_TRASPORTO\\_SOCIALE.PDF](https://falconaramarittima.etrasparenza.it/archiviofile/falconara/CARTA_DEI_SERVIZI_TRASPORTO_SOCIALE.PDF)

### **A chi si rivolge?**

La valutazione dell'ammissione al servizio è di competenza del SSP sulla base dell'autonomia funzionale dell'utente, delle sue condizioni socio-economiche e della presenza o meno di una rete familiare.

### **Come si accede?**

La domanda di ammissione va presentata compilando il modulo predisposto dall'U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi, a cura dell'interessato, dei familiari o di un delegato.

La modulistica in questione può essere scaricata dal sito web del Comune di Falconara Marittima all'indirizzo [www.comune.falconara-marittima.an.it](http://www.comune.falconara-marittima.an.it) – seguendo il percorso: Amministrazione Trasparente – disposizioni generali – atti generali - modulistica.

Le domande devono specificare il tipo di trasporto richiesto e contenere tutte le informazioni utili per l'analisi del caso. Per ragioni organizzative le domande devono essere presentate almeno una settimana prima dell'effettuazione del trasporto; eventuali casi di urgenza verranno esaminati e confermati secondo le disponibilità del mezzo.

### **A chi rivolgersi?**

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **INTEGRAZIONE DELLE RETTE DI OSPITALITA' IN STRUTTURE RESIDENZIALI**

### ***Che cos'è?***

È un intervento economico a carico del Comune a parziale copertura delle rette di inserimento e della quota relativa alle spese personali dell'anziano ospitato in una struttura residenziale.

### ***A chi si rivolge?***

Il beneficio è in favore di persone anziane per le quali si è reso necessario l'inserimento stabile presso strutture residenziali e che rispondono alle seguenti condizioni:

- anziani ultrasessantacinquenni anche autosufficienti, purché sia certificata l'impossibilità di vivere al domicilio;
- possedere risorse finanziarie (pensione, indennità e ogni altra provvidenza economica a qualsiasi titolo percepita) e patrimoniali personali insufficienti alla copertura del costo della retta;
- essere in possesso di un'attestazione ISEE in corso di validità inferiore o uguale ad € 20.000.

### ***Come si accede?***

La domanda deve essere presentata direttamente dall'interessato, ovvero da chi lo rappresenta, in applicazione degli istituti di tutela, curatela o amministrazione di sostegno. Il modello dell'istanza è reperibile presso il Front-Office.

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



## INTERVENTI DI TUTELA DEI MINORI





## **INTERVENTI DI TUTELA DEI MINORI**

### ***Che cosa sono?***

Il Comune di Falconara M.ma riconosce il diritto del minore a crescere all'interno della propria famiglia, prevenendo ogni forma di allontanamento familiare attraverso l'attivazione di interventi e servizi a sostegno delle funzioni genitoriali.

Con questa finalità, a seguito di una valutazione del Servizio Sociale Professionale o degli Enti Preposti alla Tutela dei Minorenni, vengo attivati interventi al fine di rimuovere, laddove è possibile, le condizioni che hanno determinato il disagio del minore all'interno del suo contesto di vita.

Prioritariamente, per prevenire l'istituzionalizzazione del minore a rischio, il Comune si avvale di centri semiresidenziali che risultano un'efficace soluzione di tipo preventivo e di sostegno nei confronti di famiglie con minori in situazioni di disagio o di difficoltà temporanea che mira in particolare al recupero di minori esposti al rischio di emarginazione e di devianza e si configura come risposta qualificata ai bisogni di sostegno, recupero, socializzazione, gestione del tempo libero e partecipazione alla vita sociale, culturale e sportiva del minore.

In alcune situazioni multiproblematiche si può ravvisare la necessità di forme di protezione che richiedano un collocamento extra familiare, e quindi il trasferimento del minore in "luogo sicuro sino a quando si possa provvedere in modo definitivo alla sua protezione", come sancito dall'art. 403 del Codice Civile, ovvero in strutture residenziali individuate dal SSP o dal Tribunale dei Minorenni.

Il Comune attiva percorsi educativi, di socializzazione e di integrazione sociale, finalizzati a creare una concreta forma di protezione e di aiuto al disagio, sia personale che familiare, di minori in condizioni di bisogno derivanti da difficoltà socio-economiche, attraverso l'avviamento allo sport e/o all'inserimento nei Centri Estivi del territorio.

### ***Chi è referente per gli interventi?***

Servizio Sociale Professionale



## **SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE (SED)**

### ***Che cos'è?***

Il Servizio è costituito da prestazioni di natura socio-educativa che vengono assicurate al domicilio di nuclei familiari comprendenti minori a rischio di emarginazione. Tali prestazioni si caratterizzano sia in senso preventivo a favore del minore, sia in termini di sostegno diretto al minore e alla famiglia, al fine di salvaguardare la qualità del rapporto tra genitori e figli e con l'obiettivo di rafforzare il legame tra le figure parentali.

### ***A chi si rivolge?***

Il Servizio si rivolge a minori in situazioni di disagio sociale residenti nel Comune di Falconara Marittima.

### ***Come si accede?***

Il Servizio viene attivato in favore di minori in carico al SSP a seguito di valutazione dell'assistente sociale di riferimento o su segnalazione degli Enti preposti alla Tutela dei minorenni.

### ***Chi è referente per gli interventi?***

Servizio Sociale Professionale





## INTERVENTI A SOSTEGNO DEI DISABILI





## **MOBILITA' SOCIALE**

### **Che cos'è?**

E' un intervento in favore dei cittadini di Falconara M.ma che per anzianità, malattia, situazioni di disagio, handicap psico-fisico-motorio hanno bisogno di recarsi presso strutture sanitarie e riabilitative pubbliche e/o convenzionate e altresì per sostenere l'integrazione del singolo nel tessuto sociale.

È possibile prendere visione della Carta dei Servizi della Mobilità Sociale al seguente link:

[https://falconaramarittima.etrasparenza.it/archiviofile/falconara/CARTA\\_DEI\\_SERVIZI\\_TRASPORTO\\_SOCIALE.PDF](https://falconaramarittima.etrasparenza.it/archiviofile/falconara/CARTA_DEI_SERVIZI_TRASPORTO_SOCIALE.PDF)

### **A chi si rivolge?**

La valutazione dell'ammissione al servizio è di competenza dell' U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi sulla base dell'autonomia funzionale dell'utente, delle sue condizioni socio-economiche e della presenza o meno di una rete familiare.

### **Come si accede?**

La domanda di ammissione va presentata compilando l'apposito modulo predisposto dalla U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi, a cura dell'interessato, dai familiari o da un delegato.

La modulistica in questione può essere scaricata dal sito web del Comune di Falconara Marittima all'indirizzo [www.comune.falconara-marittima.an.it](http://www.comune.falconara-marittima.an.it) – seguendo il percorso: Amministrazione Trasparente – disposizioni generali – atti generali - modulistica.

Le domande devono specificare il tipo di trasporto richiesto e contenere tutte le informazioni utili per l'analisi del caso. Per ragioni organizzative le domande devono essere presentate almeno una settimana prima dell' effettuazione del trasporto; eventuali casi di urgenza verranno esaminati e confermati a seconda della disponibilità del mezzo.

### **A chi rivolgersi?**

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **INTEGRAZIONE DELLE RETTE DI OSPITALITA' IN STRUTTURE RESIDENZIALI**

### ***Che cos'è?***

È un intervento economico a carico del Comune a parziale copertura delle rette di inserimento e della quota relativa alle spese personali del disabile ospitato in una struttura residenziale.

### ***A chi si rivolge?***

Il beneficio è in favore delle persone disabili per le quali si è reso necessario l'inserimento stabile presso strutture residenziali e che rispondono alle seguenti condizioni:

- disabili fisici, psichici, mentali o sensoriali, in condizioni di documentata non autosufficienza o parziale non autosufficienza, che vivono soli o in ambiente familiare inadeguato;
- aver ottenuto da parte degli Enti preposti, la valutazione che individua l'inserimento in struttura necessario per rispondere alle esigenze di cura e tutela della persona;
- possedere risorse finanziarie (pensione, indennità e ogni altra provvidenza economica a qualsiasi titolo percepita) e patrimoniali personali insufficienti alla copertura del costo della retta;
- essere in possesso di un'attestazione ISEE in corso di validità inferiore o uguale ad € 20.000.

### ***Come si accede?***

La domanda deve essere presentata direttamente dall'interessato, ovvero da chi lo rappresenta, in applicazione degli istituti di tutela, curatela o amministrazione di sostegno. Il modello dell'istanza è reperibile presso il Front-Office.

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



## **DISABILITA' GRAVISSIMA**

### ***Che cos'è?***

E' un contributo economico, erogato dall'ATS 12 a valere su fondi regionali ed è volto a rafforzare la presa in carico della persona non autosufficiente attraverso un piano personalizzato di assistenza, che integri le diverse componenti sanitaria, socio-sanitaria e sociale per assicurare continuità assistenziale.

### ***A chi si rivolge?***

Il contributo è a favore di persone in condizione di disabilità gravissima, ovvero persone beneficiarie dell'indennità di accompagnamento, di cui alla legge 11 febbraio 1980, n. 18, o comunque definite non autosufficienti ai sensi dell'allegato 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 159 del 2013. La condizione di disabilità gravissima deve essere riconosciuta dalla Commissione Sanitaria Provinciale dell'Area Vasta 2 di Ancona.

### ***Come si accede?***

La domanda, redatta sull'apposita modulistica predisposta dalla Regione Marche, deve essere presentata al Front-Office entro i termini stabiliti dal bando pubblico, compilata dall'interessato ovvero da chi lo rappresenta, in applicazione degli istituti di tutela, curatela o amministrazione di sostegno.

### ***A chi rivolgersi?***

Front-Office-office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## **SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE (SED)**

### ***Che cos'è?***

Il Servizio di Educativa Domiciliare mira a promuovere il processo di crescita, sviluppo ed integrazione/inclusione sociale della persona disabile, attraverso il mantenendo, la promozione e/o il recupero della sua autonomia nell'ambito del contesto abitativo.

### ***A chi si rivolge?***

Il servizio è rivolto alle persone disabili, in età compresa tra i 3 ed i 30 anni, residenti nel Comune di Falconara Marittima.

### ***Come si accede?***

La domanda deve essere redatta sull'apposita modulistica predisposta dalla U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi, compilata dall'interessato ovvero da chi lo rappresenta, in applicazione degli istituti di tutela, curatela o amministrazione di sostegno. La richiesta può essere avanzata altresì dai servizi sanitari di riferimento

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



## **CONTRIBUTO PER DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO**

### ***Che cos'è?***

È un contributo che viene erogato alle famiglie con persone affette da disturbi dello spettro autistico ai sensi della L.R. 25/2014, con l'obiettivo di promuovere la loro piena integrazione sociale, scolastica e lavorativa. Il beneficio è erogato dall'ATS 12 a valere su fondi regionali.

### ***A chi si rivolge?***

Alle famiglie con persone affette da disturbi dello spettro autistico residenti nel comune di Falconara Marittima che si avvalgono dei metodi riabilitativi riconosciuti dall'Istituto Superiore della Sanità.

### ***Come si accede?***

La domanda va redatta su apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio Front-Office dove dovrà essere anche presentata entro il termine stabilito annualmente con apposito Bando.

### ***A chi rivolgersi?***

Front-Office

TEL. 071 9177521/831

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 al 13.30

Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30



## TUTELA DEGLI ANIMALI





## **CANILE E GATTILE COMUNALE**

### ***Che cos'è?***

E' un luogo di ricovero, custodia e mantenimento di cani e gatti rintracciati sul territorio comunale in stato di abbandono o maltrattamento, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione e prevenzione al randagismo (L. n. 281/1991, L.R. n. 10/97 e s.m.i., Regolamento Regionale m. 2/2001 e s.m.i.).

E' ubicato in Via delle Caserne n. 3 e gestito dall'Associazione Anita.

### ***Come avviene l'accettazione degli animali?***

L'accettazione dei cani e gatti presso la Struttura Comunale, può avvenire esclusivamente nei seguenti casi:

1. Cattura da parte degli operatori del servizio di accalappiamento cani e gatti randagi e vaganti;
2. Su disposizione degli Organi di Polizia o del Servizio Veterinario dell'ASUR;
3. Su disposizione del Comune di Falconara Marittima.

Al fine di evitare fenomeni di abbandono e di randagismo, possono essere accolti in struttura, dietro autorizzazione del Comune di Falconara Marittima, anche i cani per i quali si rinuncia alla proprietà a causa della presenza di una delle seguenti condizioni, da comprovare con idonea documentazione e secondo il seguente ordine di priorità:

1. animali di persone sole, affette da gravi malattie e/o costrette a lunghe assenze per motivi di salute, impossibilitate a garantire le quotidiane cure necessarie all'animale;
2. cani e gatti di persone con sopravvenuta allergia al pelo degli stessi, certificata dal medico competente, in situazione di accertato disagio economico;
3. animali di persone con disagio socio economico, accertato dal Servizio Sociale Professionale dell'Ente, tale da non garantire il benessere dell'animale.

### ***A chi rivolgersi?***

Previo appuntamento al  
Servizio Sociale Professionale



# **AUTORIZZAZIONI DELLE STRUTTURE SANITARIE, SOCIO-SANITARIE E SOCIALI PUBBLICHE E PRIVATE**





## **RILASCIO AUTORIZZAZIONI ALLA REALIZZAZIONE E ALL'ESERCIZIO DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI SANITARI, SOCIO-SANITARI E SOCIALI PUBBLICI E PRIVATI**

### ***Che cos'è?***

Ai sensi della L. R. n. 21 del 30/09/2016 al Comune spetta il rilascio delle autorizzazioni alla realizzazione e all'esercizio delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati.

### ***Chi deve richiedere l'autorizzazione?***

- le strutture che erogano prestazioni in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo o diurno per acuti;
- le strutture ospedaliere ed extraospedaliere intensive ed estensive, le strutture socio-sanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione e le strutture sociali di tutela e accoglienza che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale, a favore delle categorie di destinatari previste dalla normativa statale e regionale vigente;
- gli stabilimenti termali;
- gli studi odontoiatrici, gli altri studi medici o di altre professioni sanitarie, se attrezzati per erogare prestazioni di chirurgia ambulatoriale ovvero procedure diagnostiche e terapeutiche invasive, di particolare complessità organizzativa e tecnologica o che comportano un rischio per la sicurezza del paziente, nonché le strutture esclusivamente dedicate ad attività diagnostiche e gli studi o le strutture dove si esegue attività di diagnosi dei disturbi specifici dell'apprendimento.

### ***Come si richiede l'autorizzazione?***

La modulistica per l'istanza di autorizzazione, predisposta dalla Regione Marche, è disponibile sul sito [http://sportellounico.comune.falconara-marittima.an.it/suap/?page\\_id=475](http://sportellounico.comune.falconara-marittima.an.it/suap/?page_id=475) e deve essere presentata con le modalità indicate nel portale stesso.

**STANDARD DI QUALITA'**

Per garantire una buona erogazione dei servizi, la U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi ha individuato alcuni standard, cioè indicatori che misurano le attività svolte e la qualità del servizio.

<b>Interventi</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Servizio di Assistenza Domiciliare	Tempo di accesso al colloquio con l'Assistente Sociale	Entro 7 giorni dalla richiesta al Front-Office
	Tempo di attivazione del servizio	Da 10 a 30 gg. dalla richiesta di attivazione del servizio
Pasti a domicilio	Tempo di accesso al colloquio con l'Assistente Sociale	Entro 7 giorni dalla richiesta
	Tempo di attivazione del servizio	Da 7 a 10 gg. dalla richiesta di attivazione del servizio
Affido familiare	Tempo di erogazione del contributo alla famiglia affidataria	Entro 30 giorni dall'istanza
Assegno di cura	Tempo per l'istruttoria della domanda	Da 10 a 30 gg dalla data di scadenza del Bando
Integrazioni rette di ospitalità di anziani e disabili in strutture residenziali	Tempo di accesso al colloquio con l'Assistente Sociale	Entro 7 giorni dalla richiesta
	Tempo di erogazione del contributo in caso di ammissione al beneficio	Entro 30 gg. dalla richiesta
Erogazione contributi economici a seguito di presa in carico del Servizio Sociale Professionale	Tempo di accesso al colloquio con l'Assistente Sociale	Entro 7 giorni dalla richiesta al Front-Office
	Tempo di erogazione del contributo in caso di ammissione al beneficio	Da 10 a 30 gg. dalla richiesta del contributo
Mobilità Sociale	Tempo di attivazione del Servizio	Entro 7 gg. dalla richiesta
Servizio di educativa domiciliare	Tempo per la presa in carico	Entro 7 giorni dalla segnalazione dell'Autorità competente
	Tempo di erogazione del servizio	Entro 7 giorni dalla presa in carico in base alle disponibilità economiche
Rilascio Tessere per il Trasporto Agevolato	Tempo di rilascio delle tessere agevolate	Immediato in caso di possesso dei requisiti necessari per accedere al beneficio



Ricovero animali presso il canile e gattile comunale	Tempo di inserimento dell'animale	Immediato su disposizione degli Organi di Polizia o del Servizio Veterinario dell'Asur
		Da 10 a 30 gg. in caso di accettazione della richiesta di inserimento su disposizione del Comune
Rilascio autorizzazioni alla realizzazione e all'esercizio delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	Da 10 a 30 gg. dalla richiesta presentata sul portale dello sportello SUAP



## **TERZA PARTE**

### **UTILIZZO DELL'ISEE**

### **ANALISI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E RECLAMI**



### **Che cos'è l'ISEE?**

I.S.E.E. significa Indicatore della Situazione Economica Equivalente. Si tratta di un numero che indica la misura della situazione economica complessiva di un nucleo familiare. E' calcolato tenendo conto della composizione numerica e di altre caratteristiche del nucleo familiare (ad esempio presenza nel nucleo di figli minori con un solo genitore, presenza di un componente con disabilità psicofisica permanente, ecc..) oltre al reddito e al patrimonio mobiliare e immobiliare di ciascun componente il nucleo familiare. È obbligatorio presentare l'I.S.E.E. da parte dei cittadini che richiedono l'accesso agevolato a prestazioni o servizi comunali non destinati all'intera comunità in generale. Per effettuare il calcolo dell'I.S.E.E. occorre presentare la dichiarazione sostitutiva unica (DSU) correttamente compilata, online tramite il portale INPS (chiedendo l'apposito PIN) alla sede dell'Inps competente per territorio o ai CAF. Il servizio è gratuito.

La certificazione ISEE ha validità dal momento della presentazione fino al 15 gennaio dell'anno successivo.

Esistono inoltre ISEE differenziati sulla base della tipologia della prestazione richiesta o in presenza di determinate caratteristiche del nucleo familiare.

In particolare:

#### *ISEE ORDINARIO O STANDARD*

Utilizzabile per la generalità delle prestazioni sociali agevolate (prestazioni o servizi sociali assistenziali la cui erogazione dipende dalla situazione economica del nucleo del richiedente, compresi i servizi di pubblica utilità a condizioni agevolate).

#### *ISEE UNIVERSITÀ*

Utilizzabile per le prestazioni per il diritto allo studio universitario previa identificazione del nucleo familiare di riferimento dello studente.

#### *ISEE SOCIOSANITARIO*

Utilizzabile per le prestazioni socio-sanitarie per cui è possibile scegliere un nucleo familiare ristretto rispetto a quello ordinario.



*ISEE SOCIO SANITARIO - RESIDENZE*

Utilizzabile per le prestazioni socio-sanitarie residenziali, per cui è possibile scegliere un nucleo familiare ristretto; prevede differenze in alcune componenti di calcolo e tiene conto della situazione economica dei figli del beneficiario non inclusi nel nucleo.

*ISEE CON GENITORI NON CONIUGATI TRA LORO E NON CONVIVENTI*

Utilizzabile per le prestazioni rivolte ai minorenni/studenti universitari che siano figli di genitori non coniugati tra loro e non conviventi e tiene conto della situazione economica del genitore non convivente.



## QUESTIONARIO ANALISI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI


Gentile Cittadino

L'Amministrazione Comunale desidera conoscere il grado di **soddisfazione** degli utenti relativamente alla qualità dei servizi offerti.


Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario in modo da aiutarci a migliorare ed offrire il livello di servizio da Lei atteso.

Le ricordiamo che il questionario è completamente anonimo.

Grazie per la Sua cortese collaborazione.

 (livello alto = giudizio di piena soddisfazione)

 (livello medio = giudizio

moderatamente positivo ma non di completa soddisfazione)  (livello basso = giudizio sostanzialmente negativo ma non in termini assoluti)

1) L'ufficio è facilmente individuabili



2) L'orario di apertura al pubblico è rispettato?



3) Gli spazi sono confortevoli?



4) La privacy viene rispettata?



5) Il servizio è ben organizzato?



6) Tempi di attesa allo sportello?



7) Le informazioni sono fornite con chiarezza?



8) La modulistica è di semplice compilazione?



9) Il personale è competente e preparato?



10) Il personale è cortese?



11) Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?





**Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?**  
(si può barrare più di una casella)

- Per avere un'informazione
- Per presentare una pratica
- Per ritirare un documento
- Per chiedere della modulistica

**Ha provato a reperire informazioni sul sito Internet?** (si può barrare più di una casella)

- Sì
- No
- Nel sito non c'era quanto cercato
- Nel sito le informazioni sono insufficienti

**Con quale frequenza ha utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?**

- E' la prima volta
- Qualche volta
- Spesso

**Se ha già utilizzato questo servizio in passato, lo trova complessivamente**

- Migliorato
- Invariato
- Peggiorato

**Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio reso da questo ufficio?**

---

**Sesso**

- Maschio
- Femmina

**Età**

- Fino a 25 anni
- Da 26 a 45 anni
- Da 45 a 55 anni
- Da 56 a 65 anni
- Oltre 65 anni

**Titolo di studio**

- Nessuno
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Laurea

**Residenza**

- Comune di Falconara M.ma
- Altro Comune

Professione \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_



**MODULO PER IL RECLAMO**

*Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo.  
Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali*

**Al Responsabile del Servizio  
U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi**

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PROPOSTE E IDEE DI MIGLIORAMENTO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il presente reclamo può essere consegnato via PEC a [comune.falconara.protocollo@emarche.it](mailto:comune.falconara.protocollo@emarche.it), via e-mail a [protocollo@comune.falconara-marittima.an.it](mailto:protocollo@comune.falconara-marittima.an.it) o all'Ufficio Front-Office della U.O.C. Attività e servizi sociali e sportivi, P.zza Municipio, 1 - negli orari di apertura al pubblico.

**La risposta al reclamo verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento**

Come vuole essere contatto:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail \_\_\_\_\_
- via telefono al numero \_\_\_\_\_
- via fax al numero \_\_\_\_\_
- per posta ordinaria all'indirizzo:  
via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_ località \_\_\_\_\_

**N.B. Allegare fotocopia di un documento valido d'identità in caso di istanza presentata in formato cartaceo; il documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa per via telematica.**

Ai sensi del D.Lgs, n. 196/2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali si fa presente che i dati forniti saranno raccolti presso l'amministrazione comunale per le finalità di gestione del servizio e saranno trattenuti anche successivamente a fini statistici. L'utente dichiara di avere ricevuto apposita informativa e fornisce il consenso al trattamento dei dati personali.

Data, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_