



Città di Biella

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE

Carta dei Servizi Sociali

del Comune di Biella

Carta pubblicata il 21/01/2019

Approvata con D:G.C. n. 453 del 21/12/2018

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: www.comune.biella.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Sociali si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il Servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del Servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

• UMANITÀ

Al centro dell'attenzione viene posta la persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all’attività dei Servizi Sociali sono:

- L. 328/2000 “Legge quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali”;
- D.Lgs. 130/2000 “Disposizioni correttive ed integrative del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 109 in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate”;
- L.R. Piemonte 1/2004 “Norme per la Realizzazione del Sistema Regionale Integrato di Interventi e Riordino della Legislazione di Riferimento”;
- Decreto del Presidente del Consiglio Dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159 “Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)”
- Decreto Legislativo del 15 settembre 2017, n. 147 “ Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla poverta' ”
- Regolamento Comunale di accesso ai Servizio socio assistenziali approvato con DCC n. 118 del 14/7/2008;
- Piano di Zona IRIS CISSABO 2015-2017 sottoscritto il 9/12/2015;
- Piano Socio-Sanitario approvato con Deliberazione del Consiglio regionale 3 aprile 2012, n. 167 – 14087;

- Deliberazione della Giunta Regionale 19 Ottobre 2015, n. 38-2292 “**Il Patto per il sociale della Regione Piemonte 2015-2017**”
- Deliberazione della Giunta Regionale 22 maggio 2017, n. 22-5076 - approvazione dell'Atto di indirizzo "WE.CA.RE.: Welfare Cantiere Regionale - Strategia di innovazione Sociale della Regione Piemonte", per gli interventi attuati con le risorse del FSE e FESR di cui al POR 2014-2020 e presa d'atto del Position Paper "Coniugare coesione sociale, welfare e sviluppo economico in una prospettiva locale ed europea"
- Deliberazione G.C. di Biella n. 223 del 25/06/2018 “Approvazione linee guida per la predisposizione e l’aggiornamento della Carta dei Servizi del Comune di Biella”

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO “SERVIZI SOCIALI”

Finalità e missione del servizio

Il Settore Servizi Sociali del Comune di Biella ha attuato in questi ultimi anni una significativa riorganizzazione di tutto il Servizio in un’ottica culturale diversa di inclusione e partecipazione dei soggetti bisognosi. Lo sviluppo di questo modello di Welfare ripensa ai servizi sociali in termini di risorsa per la comunità e non più solo costo. Lo sforzo che è stato fatto e che è ancora in atto è quello di collocare i servizi sociali all’interno di un Welfare, che deve affidarsi ad una cultura manageriale dell’equa e razionale redistribuzione delle risorse; un Welfare capace far emergere il valore rigenerativo e di rendimento (sia economico che sociale, ma anche di arricchimento personale) delle prestazioni che vengono erogate e in quanto tali capaci di contribuire al progresso sociale. Un Welfare che incoraggia il coinvolgimento attivo e responsabilizzante di quanti ricevono interventi di sostegno e in cambio mettono a disposizione le loro competenze, abilità e capacità non per “generosità o altruismo” ma per senso civico e solidaristico; un Welfare in grado di favorire le persone deboli e svantaggiate nella partecipazione alla vita sociale, di promuovere il patrimonio culturale e ambientale delle comunità e di accrescere il capitale umano e sociale. E’ stato promosso quindi un *cambiamento di approccio al lavoro sociale*, sintetizzabile nel passaggio dal “progettare su...(la famiglia, il minore, ecc.)” a “progettare con”, prevedendo l’attivazione delle risorse sia del singolo, della sua rete familiare e relazionale e della comunità, e un diverso rapporto tra servizio e cittadino: non più solo come utente a cui devono essere erogate delle risposte, ma come persona con cui costruire un “patto” fatto di impegni reciproci, scambio, responsabilità, che deve prevedere l’investimento sulle capacità delle singole persone anche quando si ritrovano in situazioni di disagio grave.

A chi si rivolge il servizio

Gli interventi e i servizi sociali sono quindi rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alle comunità, e si distinguono in:

- interventi ai quali si accede a seguito di richiesta dell'interessato o, per lui, di un parente o del rappresentante legale;
- interventi attivati su proposta del Servizio Sociale.

Tutte le persone residenti nel territorio comunale hanno diritto a richiedere interventi e servizi sociali; questi, possono essere estesi anche a persone e famiglie, presenti nel territorio comunale ma non residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- minori di qualsiasi nazionalità;
- stranieri con permesso di soggiorno, con permesso umanitario o ai quali è stato riconosciuto lo status di rifugiato;
- richiedenti asilo.

Le persone dimoranti nel territorio del Comune possono comunque temporaneamente aver diritto agli interventi se particolarmente urgenti.

Accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni le persone in condizioni di povertà o con limitato reddito, o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché le persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi di tipo assistenziale.

Com'è organizzato il servizio

Il Comune di Biella si avvale da molti anni del lavoro degli Assistenti Sociali ai quali sono demandati anzitutto la promozione, il mantenimento ed il recupero del benessere dei suoi cittadini ed il pieno sviluppo delle persone, in particolare di quelle che presentano particolari fragilità e necessità di tutela, anche attraverso azioni di sistema che mettono in atto processi di cambiamento.

I Servizi Sociali di Biella sono organizzati per Aree tematiche, anziché per distretti territoriali.

Le aree tematiche, a partire dalle normative nazionali e regionali in materia di servizi sociali, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti, ai disabili, ai minori, ai soggetti in dipendenza patologica, ai cittadini stranieri immigrati, alle persone con problematiche psico-sociali, sono state prese come riferimento per la programmazione integrata delle politiche del Welfare (Piani di Zona, Piano Sociale Regionale, ecc).

Il modello organizzativo dei Servizi sociali di Biella si articola in uno Sportello di Accesso, un'Area Minori, un'Area Adulti, un'Area Anziani e un'Area Disabilità e Tutele. Relativamente alle persone straniere con regolare permesso di soggiorno, esse afferiscono ad una delle aree in base alla problematica prevalente.

Una parte di servizi, legati alla domiciliarietà e concernenti l'Area Anziani e adulti è gestita da una Cooperativa sociale tramite appalto di servizi.

Tutto il personale impiegato nel settore sociale è tenuto al "segreto d'ufficio" che consiste nel divieto di trasmettere a chi non ne abbia diritto, informazioni riguardanti provvedimenti amministrativi o notizie di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito della propria attività istituzionale.

Il segreto professionale è l'obbligo a carico dell'assistente sociale a non rivelare quanto ha conosciuto, in ragione della sua professione, all'interno del rapporto fiduciario tra cittadino e assistente sociale (le disposizioni sono contenute nella Legge 119 del 3 aprile 2001, nonché agli art 23 e 28 del Codice deontologico assistenti sociali).

Con "tutela della privacy" ci si riferisce al diritto alla protezione dei dati personali secondo il Regolamento Europeo n. 679/2016 che scrive: "La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla dignità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione".

In attenzione a questo principio il settore ha operato anche sulla logistica per rendere idonei gli ambienti dove gli operatori incontrano i cittadini; molte modifiche sono state fatte e altre sono in programma, per migliorare il diritto alla riservatezza nei luoghi di lavoro: purtroppo, non sempre i limiti strutturali o vincoli paesaggistici degli edifici che ci ospitano permettono soluzioni ottimali.

Struttura organizzativa

❖ SPORTELLO DI ACCESSO O ACCOGLIENZA

Lo sportello di Accesso è la porta unitaria territoriale di accesso alle informazione ed alla eventuale presa in carico da parte dei servizi sociali territoriali. La legge 328/2000 introduce come livello essenziale dei servizi sociali, alla persona e alla comunità, la funzione di informazione e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi

❖ AREA ADULTI

Il Servizio Sociale si adopera per promuovere il mantenimento o il recupero del benessere delle persone o dei nuclei emarginati per motivi economici, di salute o per vicende familiari negative. Dopo aver portato a termine una accurata analisi dei bisogni con uno sguardo pluridimensionale, si costruisce, coinvolgendo direttamente gli individui interessati, il progetto di aiuto sociale più adeguato volto a promuoverne l'autonomia anche stimolando le risorse personali. Una parte di servizi, legati alla attivazione di intereevnti epr fuoriuscita dallo stato di bisogno, è gestita da una Cooperativa sociale tramite gara di appalto

❖ AREA ANZIANI

I servizi rivolti alle persone anziane sono specificamente diretti a ridurre l'inserimento di costoro in Casa di Riposo, fornendo a domicilio quanto è necessario per garantire una buona

qualità di vita all'anziano e favorendo la sua permanenza a casa. I servizi agli anziani sono svolti in stretta collaborazione con la famiglia della persona assistita e, se necessario ed opportuno in base ai bisogni rilevati, con i servizi sanitari dell'ASL a partire dal Medico di Medicina Generale (MMG).

Una parte di servizi, legati alla domiciliarità e concernenti l'Area Anziani, è gestita da una Cooperativa sociale tramite gara di appalto.

❖ AREA MINORI

Per garantire i bisogni fondamentali dei minori, il Servizio Sociale offre consulenza ed assistenza alle famiglie con bambini ed adolescenti in situazioni di difficoltà, con particolare riguardo agli aspetti educativi e relazionali, ma anche ad altre persone di riferimento per il minore al fine di sostenere ed integrare le risorse familiari e sociali. Inoltre predispone e segue l'inserimento di bambini ed adolescenti in famiglie affidatarie o in strutture alternative socio-pedagogiche (centri di aggregazione, case-famiglia, comunità), in strettissima collaborazione con il Tribunale per i Minorenni, con i Giudici Tutelari e con il Servizio di Neuropsichiatria infantile dell'ASLBI.

❖ AREA DISABILITA' E TUTELE

La disabilità è una materia che rientra nell'integrazione socio sanitaria e può essere gestita in forma associata a livello sovra-zonale; la funzione rispetto all'istruttoria delle integrazioni rette è delegata al Consorzio IRIS. La titolarità della presa in carico dei casi invece è in capo al Servizio sociale territoriale di Biella, da qui la necessità di una figura istituzionale di raccordo tra Azienda Sanitaria e Consorzio che ha portato all'istituzione di un ufficio disabilità.

L'Ufficio Tutela è stato istituito per fronteggiare le problematiche sociali ed occuparsi di aspetti personali, giuridici, patrimoniali e sanitari della persona tutelata o amministrata, molto complessi che spesso esulano dalle competenze di un amministratore

Sede recapiti e orari del Servizio “Servizi Sociali”

Gli Uffici del Servizio “Servizi Sociali” sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

Sportello di Accesso (sede in Biella via Tripoli 48 – Palazzo Pella piano terreno)

Orari di apertura al pubblico

Lunedì	08.30 – 12.30
Martedì	08.30 – 12.30
Mercoledì	08.30 – 12.30
Giovedì	08.00 – 16.00
Venerdì	09.00 – 12.00

Recapito telefonico :	015/3507 854
Numero fax:	015/3507 811
e-mail:	servizisociali@comune.biella.it
Pec :	protocollo.comunebiella@pec.it

Area Adulti (sede in Biella Piazza Lamarmora n. 6 presso Villa Schneider al 1° piano)

Orari: Il ricevimento delle persone “prese in carico” avviene su appuntamento.

Recapito telefonico.: 015/3506. 611 - 612 – 613 - 615
Numero fax.: 015/3507 811
e-mail: areaadulti@comune.biella.it

Area Anziani (sede in Biella, Piazza Lamarmora n. 6 presso Villa Schneider al 1° piano)

Orari: Il ricevimento delle persone “prese in carico” avviene su appuntamento.

Recapito telefonico 015/3506 616 – 617 - 623
Numero Fax.: 015/3507 811
e-mail: areaanziani@comune.biella.it

Area Minori e Famiglie (sede in Biella, Piazza Lamarmora presso Villa Schneider al 1° piano)

Orari: Il ricevimento delle persone “prese in carico” avviene su appuntamento.

Recapito Telefonico: 015/3506.618 – 619 – 620 - 622
Numero Fax.: 015/3507 811
e-mail: areaminori@comune.biella.it

Area Disabilità e Tutele (sede in Biella, Via Tripoli 48, presso Palazzo Pella – 3° piano)

Orari: Il ricevimento delle persone “prese in carico” avviene su appuntamento.

Recapito Telefonico: Ufficio Tutele 015/3507 856
Ufficio Disabilità 015/3507 225
Numero fax.: 015-3507 811
e- mail: ufficiotutele@comune.biella.it
u_disabili@comune.biella.it

I servizi sociali al telefono

Telefonando ai numeri appena indicati è possibile:

- ✓ ottenere informazioni sulla scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche ,a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati (ad esempio eventuali soggiorni marini per anziani o corsi di ginnastica dolce per anziani), su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l'erogazione;
- ✓ richiedere informazioni e consulenze su iniziative e attività (ad es. gite, pranzi in occasione di festività, e altre attività per anziani), o su altre prestazioni (ad es. bonus energia elettrica e gas);

- ✓ fissare appuntamenti con il personale a seconda delle esigenze specifiche.

Il Comune di Biella sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

Servizi via computer: il sito web

Dal portale del Comune di Biella www.comune.biella.it è possibile accedere alla pagina “Case e Politiche Sociali” dalla quale attingere informazioni generali su:

- ✓ scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche ,a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati (ad esempio eventuali soggiorni marini per anziani o corsi di ginnastica dolce per anziani), su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l'erogazione;
- ✓ iniziative e attività (ad es. gite, pranzi in occasione di festività, e altre attività per anziani), o su altre prestazioni (ad es. bonus energia elettrica, acqua e gas).

@ I servizi via e-mail

Scrivendo alla casella di posta elettronica: servizisociali@comune.biella.it

è possibile:

- ✓ ottenere l'invio di informazioni dettagliate sulla scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche, a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati (ad esempio eventuali soggiorni marini per anziani o corsi di ginnastica dolce per anziani), su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l'erogazione;
- ✓ richiedere informazioni dettagliate e consulenze su iniziative e attività (ad es. gite, pranzi in occasione di festività, e altre attività per anziani), o su altre prestazioni (ad es. bonus energia elettrica e gas);
- ✓ fissare appuntamenti con il personale a seconda delle esigenze specifiche.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le “spedizioni tradizionali” a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Museo possono usare l'indirizzo PEC protocollo.comunebiella@pec.it.

I servizi offerti

1. SERVIZI OFFERTI DALLO SPORTELLO DI ACCESSO

1.1 PRIMO COLLOQUIO - Appuntamenti con assistente sociale per la valutazione del bisogno

Il primo colloquio rappresenta un momento di ascolto personalizzato e attento da parte degli assistenti sociali che presuppone una serie di ricerche e indagini per fornire all'utente risposte concrete rispetto al bisogno rappresentato.

Gli operatori dello Sportello per fissare l'appuntamento procedono all'apertura della cartella sociale informatica (con inserimento dati e verifiche anagrafiche). In base alla richiesta dell'utente, l'addetto allo sportello chiede la documentazione da presentare all'Assistente sociale (ISEE in corso di validità, intimazione di sfratto, ultima busta paga, certificato disoccupazione o invalidità ecc). Per ottimizzare i tempi è utile che l'interessato porti la documentazione prima di fissare l'appuntamento. Di norma le operatrici dello sportello 1 o 2 giorni prima dell'appuntamento contattano telefonicamente l'interessato. Per gli appuntamenti di sola consulenza non è necessario l'ISEE

Tempi di espletamento presso lo sportello da 10 a 30 minuti a seconda del bisogno espresso
Tempi di attesa per l'appuntamento da 10 a 15 giorni, salvo urgenze e compatibilmente alla organizzazione dell'Area di competenza

1.2 PRATICHE UNITÀ VALUTATIVA GERIATRICA (U.V.G.)

L'Unità Valutativa Geriatrica (U.V.G.) rappresenta l'elemento centrale del coordinamento per accedere ai diversi servizi rivolti agli anziani ed è uno degli strumenti finalizzati a realizzare l'integrazione tra i servizi Sociali e Sanitari.

La richiesta di valutazione deve essere predisposta su apposito modulo da ritirare allo Sportello di accesso dei Servizi sociali (via Tripoli n. 48 accesso anche da via Pajetta 8/b - piano terreno) o da richiedere via mail (all'indirizzo servizisociali@comune.biella.it) direttamente dall'interessato o da chi per esso. Lo Sportello provvederà a protocollare la

domanda in arrivo (data di arrivo ufficiale della domanda) e ad attivare le procedure per l'indagine socio-sanitaria da parte dell'equipe multidisciplinare. L'equipe è composta da un

- Direttore della S.O.C. Geriatria e Postacuzie o Geriatra o suo delegato con funzioni di Presidente
- Medico di Distretto
- Direttore della S.O.C. Medicina Riabilitativa o suo delegato
- Assistente Sociale di ciascuno dei due Enti Gestori delle funzioni socio assistenziali (Consorti, Iris e CISSABO)
- Assistente Sociale Distrettuale
- Responsabili Infermieristici Distrettuali o loro delegati
- Un Segretario

Gli operatori dello sportello provvedono alla verifica dei dati anagrafici e di eventuali pratiche già avviate a favore della persona, all'apertura della cartella sociale, al supporto nella compilazione del modulo, all'istruttoria della istanza, alla registrazione, all'inoltro della pratica all'equipe e all'archiviazione cartacea e informatica.

Tempi di istruttoria della pratica presso lo sportello da 15 minuti a circa un'ora a seconda della complessità della situazione. Gli operatori consigliano di fissare un appuntamento, anche telefonico, in orari diversi dall'apertura dello sportello al pubblico per ottimizzare i tempi di attesa degli altri cittadini in coda.

I tempi della valutazione dell'equipe multidisciplinare variano indicativamente da 30 a 60 giorni

1.3 PRATICHE PER L'EROGAZIONE DEI PASTI A DOMICILIO

Il pasto a domicilio è un servizio rivolto a tutte quelle persone anziane, specie se sole e con difficoltà di autogestione, che non possono provvedere autonomamente alla confezione del proprio pasto quotidiano.

Lo sportello provvede all'apertura della cartella sociale, alla richiesta della documentazione necessaria per l'espletamento della pratica (di norma ISEE in corso di validità e progetto di intervento a cura dell'Assistente sociale), all'aggiornamento delle richieste, alla erogazione dei blocchetti buoni pasto, al monitoraggio dei pasti erogati, all'aggiornamento ISEE e disponibilità nuove attivazioni; alla registrazione e archiviazione cartacea e informatica, alla gestione dei contatti con il Centro cottura e con la cooperativa che consegna i pasti per qualsiasi variazione o "varie", alla gestione e aggiornamento della lista di attesa

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 15 minuti a 30 minuti a seconda della situazione e della richiesta.

Tempi di attesa per l'erogazione del servizio da 2 a 7 giorni per le urgenze, per le altre richieste compatibilmente al numero massimo dei pasti acquistati dal Comune tramite Convenzione con l'ASL. Per il tempo necessario all'attivazione del servizio, l'utente sarà inserito in una lista di attesa.

1.4 PRATICHE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

Scopo del servizio di assistenza domiciliare è quello di fornire alla persona in condizioni di autonomia compromessa o ridotta per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni socio-economiche difficili, una serie di prestazioni (aiuto per la pulizia, il riordino, il governo della casa, la cura e l'igiene della persona, accompagnamento per visite mediche o altre incombenze, l'effettuazione della spesa, la tenuta di contatti con il medico di base, gli operatori sanitari dell'Assistenza Domiciliare Integrata, i parenti, ecc.) che consentano il mantenimento della stessa nel suo ambiente di vita e di relazione in condizioni di massima autonomia e benessere possibili.

Lo sportello provvede all' apertura della cartella sociale, al supporto per la redazione della domanda, alla trasmissione della domanda alle aree di competenza, alla richiesta della documentazione necessaria per l'espletamento della pratica (di norma ISEE in corso di validità e progetto di intervento a cura dell'Assistente sociale) alla registrazione e archiviazione cartacea e informatica, al conteggio e predisposizione delle lettere agli utenti per il pagamento delle prestazioni

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 15 minuti a 30 minuti a seconda della situazione e della richiesta.

Tempi di attesa per l'erogazione del servizio da 15 a 20 giorni salvo urgenze, compatibilmente al carico degli operatori delle aree di riferimento. Se non è possibile attivare il servizio nei tempi indicati l'utente sarà inserito in una lista di attesa.

1.5 PRATICHE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) è un servizio, organizzato dalle Asl in collaborazione con i Comuni, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa con "programmi" personalizzati, evitando il ricovero, in ospedale o in casa di riposo, per un tempo maggiore del necessario. La richiesta è valutata da una commissione, composta da medici, operatori dei Servizi Sociali, infermieri ed altre eventuali figure professionali. La domanda è accettata solo se il servizio di Assistenza Domiciliare è attivo nella Asl e se la persona ha realmente complesse necessità, per le quali non sono sufficienti gli infermieri o gli operatori sociali. La richiesta viene inviata dall'ASL ai Servizi sociali

Lo sportello provvede all' apertura della cartella sociale, alla registrazione e archiviazione cartacea e informatica, all'invio della richiesta per i rimborsi del costo a cura dell'ASL BI

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 15 minuti a 30 minuti a seconda della situazione e della richiesta.

Tempi di attesa per l'erogazione del servizio subordinati alla stesura del progetto da parte dell'Assistente sociale (indicativamente da 15 a 20 giorni). Se non è possibile attivare il servizio, l'utente sarà inserito in una lista di attesa.

1.6 PRATICHE PER L'EROGAZIONE DEGLI ASSEGNI DI MATERNITÀ

L'assegno di maternità di base, anche detto "assegno di maternità dei comuni", è una prestazione assistenziale concessa dai comuni e pagata dall'INPS (articolo 74 del decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 51). La domanda va presentata al comune di residenza al quale compete la verifica della sussistenza dei requisiti di legge per la concessione delle prestazione (articoli 17 e seguenti del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 21 dicembre 2000), **entro sei mesi** dalla nascita del bambino o dall'effettivo ingresso in famiglia del minore adottato o in affidato preadottivo. La domanda deve essere accompagnata dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) contenente la situazione patrimoniale e la situazione reddituale del nucleo per il calcolo dell'ISEE, la cui soglia viene fissata ogni anno dall'INPS.

Lo sportello provvede all' apertura della cartella sociale, al supporto per la redazione della domanda, alla verifica della sussistenza dei requisiti, alla raccolta e istruttoria della domanda, alle verifiche e contatti con INPS per eventuali dubbi interpretativi, alla protocollazione, alla trasmissione della domanda all'INPS, alla registrazione e archiviazione cartacea e informatica

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 15 minuti a circa un'ora a seconda della complessità della situazione. Gli operatori, di norma, fissano un appuntamento in orari diversi dall'apertura dello sportello al pubblico per ottimizzare i tempi di attesa degli altri cittadini in coda.

Tempi di attesa per l'erogazione dell'assegno sono subordinati ai tempi dell'INPS (indicativamente da 60 a 90 giorni).

1.7 PRATICHE PER L'EROGAZIONE DEGLI ASSEGNI NUCLEO FAMILIARE NUMEROSO (ANF)

L'assegno per nucleo familiare numeroso è una prestazione concessa dal Comune, ma pagato dall'INPS, per le famiglie con almeno tre figli minori e che hanno patrimoni e redditi limitati. La domanda deve essere presentata al Comune di residenza del richiedente entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è richiesto l'assegno. La domanda deve essere accompagnata dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) contenente la situazione patrimoniale e la situazione reddituale del nucleo per il calcolo dell'ISEE, la cui soglia viene fissata ogni anno dall'INPS.

Lo sportello provvede all' apertura della cartella sociale, al supporto per la redazione della domanda, alla verifica della sussistenza dei requisiti, alla raccolta e istruttoria della domanda, alle verifiche e contatti con INPS per eventuali dubbi interpretativi, alla protocollazione, alla trasmissione della domanda all'INPS, alla registrazione e archiviazione cartacea e informatica.

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 15 minuti a circa un'ora a seconda della complessità della situazione. Gli operatori, di norma, fissano un appuntamento in orari diversi

dall'apertura dello sportello al pubblico per ottimizzare i tempi di attesa degli altri cittadini in coda.

Tempi di attesa per l'erogazione dell'assegno sono subordinati ai tempi dell'INPS (indicativamente 60 a 90 giorni).

1.8 PRATICHE PER IL TELESOCORSO

Il servizio si rivolge soprattutto agli anziani e ai disabili, alle persone sole, o a quelle che hanno particolari condizioni di salute, ed è finalizzato a favorire il più possibile la loro permanenza al proprio domicilio e nel proprio ambiente di vita in condizioni di maggiore sicurezza. . Funziona a mezzo telefono collegato, 24 ore su 24 e per tutti i giorni dell'anno ad una Centrale Operativa.

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altro persona incaricata, presenta domanda allo sportello di accesso. In casi particolari, l'attivazione può essere promossa direttamente dall'Assistente Sociale. In situazioni d'urgenza o per le persone che sostengono l'intero costo del servizio l'attivazione può essere richiesta direttamente al concessionario (n. tel 015/406931). che gestisce il servizio per conto del Consorzio IRIS

Lo sportello fornisce all'interessato la domanda da compilare su apposito modulo e la trasmette al concessionario per l'attivazione. E' necessario per il cittadino produrre la certificazione ISEE in corso di validità e ogni altro documento/ dichiarazione ritenuta necessaria al progetto d'intervento

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 15 minuti a 30 minuti.

Tempi di attesa per l'erogazione del servizio sono subordinati ai tempi del Concessionario (indicativamente 10/20 giorni, per le urgenze 7 giorni).

1.9 SOPRALLUOGHI PER FORNITURA AUSILI ASL BI

Le operatrici dello sportello su richiesta del medico fisiatra effettuano sopralluoghi al domicilio dell'interessato in concertazione con la collega dell'ufficio tecnico per la stesura della relazione da inviare all'ASL per la fornitura degli ausili e delle protesi a persone invalide o assimilabili e a persone con elevato livello di non autosufficienza in carico alle cure domiciliari

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 15 minuti a 30 minuti.

Tempi di attesa per l'erogazione del servizio sono subordinati alla disponibilità degli ausili mentre il sopralluogo di norma viene effettuato tra i 5 e 20 giorni dalla richiesta.

1.10 CONTRIBUTI ATO - APPUNTAMENTI

L'Ente A.T.O. 2 "Biellese, Vercellese, Casalese", che raggruppa le società che si occupano dell'erogazione dell'acqua sul territorio biellese, ogni anno stanziando fondi destinati alle persone che versano in una condizione di disagio economico e hanno difficoltà nel pagamento delle bollette dell'acqua. Per la compilazione della domanda bisogna fare riferimento al proprio comune di residenza e produrre un ISEE in corso di validità la cui soglia viene fissata annualmente dall'A.T.O.

Lo sportello su richiesta dell'interessato, verificati i requisiti di accesso e la documentazione necessaria prevista dal bando, fissa un appuntamento con l'operatrice che instruirà la pratica amministrativa.

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 10 minuti a 20 minuti.

Tempi di attesa per l'erogazione del servizio sono subordinati alla erogazione dei Fondi da parte dell'ATO

1.11 APPUNTAMENTI PER PRATICA REDDITO DI INCLUSIONE (REI)

Il REI, con Dlgs 147/2017, viene introdotto come livello essenziale delle prestazioni: si tratta di una misura unica ed omogenea di contrasto alla povertà a livello nazionale, condizionata al possesso di requisiti di natura economica e patrimoniale e all'adesione ad un progetto di attivazione sociale o lavorativa. Il trasferimento monetario avviene tramite una carta di pagamento elettronica, che prevede anche la possibilità di prelevare in contanti fino a un limite massimo pari alla metà del contributo spettante. Il beneficio, erogato mensilmente per una durata massima di 18 mesi, è corrisposto da INPS tramite il circuito delle Poste italiane. La gestione a livello territoriale è in capo ai servizi sociali dei Comuni, in rete con tutti gli altri soggetti (servizi per il lavoro, la casa, la tutela della salute, ecc.) coinvolgibili nei progetti di attivazione.

Le operatrici dello sportello, su richiesta dell'interessato, verificati i requisiti economici ed anagrafici di accesso e la documentazione necessaria prevista dalla normativa, fissano un appuntamento con l'operatore sociale che instruirà il pre-assessment.

Tempi di espletamento pratica presso lo sportello da 10 minuti a 20 minuti.

Tempi di attesa per l'erogazione della carta sono subordinati alla verifica della pratica da parte dell'INPS (indicativamente da 30 a 60 giorni dall'inoltro della domanda a seguito di preassessment).

1.12 APPUNTAMENTI CON ASSESSORE AI SERVIZI SOCIALI

E' sempre possibile per il cittadino richiedere un appuntamento con l'Assessore ai Servizi sociali

Le operatrici dello sportello, chiedono all'interessato di specificare le generalità, i recapiti, una breve descrizione del motivo per cui viene chiesto l'incontro ed eventuali orari di

preferenza. Le operatrici verificate le disponibilità dell'Assessore richiamano l'interessato per comunicare giorno e orario dell'appuntamento.

2. INTERVENTI ATTIVABILI A CARICO DELLE AREE. – MAGGIORI INFORMAZIONI

2.1 SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE (AREA: ADULTI – ANZIANI – MINORI – DISABILI)

Tipo di servizio:

E' possibile chiedere l'intervento dell'Assistente Sociale per costruire un percorso che aiuti a superare difficoltà familiari e personali.

Si possono ottenere:

- informazioni di tipo socio – assistenziale per accedere ai servizi;
- consulenza sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto, in collaborazione anche con altri enti e servizi;
- programmazione e monitoraggio degli interventi in risposta ai bisogni socio – assistenziali.

A chi è rivolto:

A tutti i cittadini residenti nel Comune di Biella.

Cosa fare:

Per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale (che riceve il Martedì ed il Giovedì), occorre rivolgersi direttamente allo **Sportello di Accesso**.

Cosa offre:

E' previsto un colloquio con l'Assistente Sociale che, qualora ne sussistano i presupposti, "prende in carico" il soggetto interessato.

Presa in carico

La presa in carico da parte dell'Assistente sociale comprende le attività di ascolto, supporto e orientamento nell'interpretazione e soluzione delle problematiche e le attività di segretariato sociale. L'Assistente Sociale costruisce percorsi individualizzati attivando diverse tipologie di intervento tra cui: contributi economici finalizzati, tirocini formativi, interventi educativi temporanei per il supporto nella ricerca di soluzioni abitative e lavorative, posti letto temporanei, inserimento in strutture in caso di gravi problemi sanitari

Tipologia di presa in carico:

- a) Monoprofessionale: esclusivamente a carico dell'Assistente Sociale;
- b) Pluriprofessionale: con valutazione in equipe ed individuazione dell'operatore di riferimento (Operatore Socio-Sanitario / Educatore).

Finalità della presa in carico:

1. Aiuto alle persone per la decodifica del bisogno;
2. Individuazione degli obiettivi dei processi di cambiamento;
3. Sviluppo di un percorso attraverso interventi di sostegno alla persona anche in collaborazione con servizi sanitari, associazioni di volontariato, altre agenzie del territorio;
4. Mappatura delle risorse e creazione di sinergie tra le stesse per l'attivazione di interventi integrati tra pubblico e privato.

Durata della presa in carico:

Il processo di aiuto è articolato in una serie di fasi metodologiche che consentono di organizzare il lavoro in modo logico e in un arco temporale, più o meno lungo, finalizzato a superare la condizione di bisogno

- individuazione del problema e presa in carico;
- analisi del problema;
- valutazione preliminare del problema e stesura degli obiettivi dell'intervento;
- elaborazione di un progetto e del contratto;
- attuazione del progetto d'intervento;
- verifica e valutazione dei risultati ottenuti (in itinere e a conclusione);
- conclusione del processo di aiuto (o eventuale formulazione di un nuovo progetto).

In tutte le fasi l'assistente sociale coinvolge l'utente perché la sua partecipazione al processo di aiuto è indispensabile al fine di favorire il cambiamento, la consapevolezza e la responsabilità della persona.

Purtroppo non è facile temporalizzare la presa in carico perché non sono sempre identificabili o attivabili le risorse necessarie al superamento dello stato di bisogno o all'acquisizione di autonomie economiche, abitative, lavorative, psicosociali.

2.2 CONTRIBUTI ECONOMICI (AREA ADULTI – ANZIANI – MINORI)

Tipo di servizio:

Il cittadino può chiedere un contributo economico ai Servizi Sociali del Comune quando si trovi in una situazione di disagio e non sia in grado di provvedere con risorse proprie ai bisogni fondamentali.

Il contributo economico ha generalmente carattere temporaneo e serve a sostenere la persona ed i suoi familiari nel periodo di difficoltà.

Tale aiuto è comunque vincolato alla definizione di un progetto individuale tra l'interessato e il Servizio Sociale professionale.

Il contributo è erogato al nucleo familiare tenuto conto delle condizioni che costituiscono elemento di priorità (presenza di minori con gravi disabilità o patologie acute certificate, minori in situazione di pregiudizio, con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria; persone in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere per inabilità di ordine fisico e/o psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva o nel mercato del lavoro; nuclei che presentino necessità di particolari condizioni di tutela e

protezione) e può essere continuativo o straordinario da valutare in rapporto ad ogni singola situazione e alla disponibilità economica del Comune.

Cosa fare:

La richiesta di assistenza economica viene promossa direttamente dalla persona o dal familiare allo **Sportello di Accesso**, dove viene fissato il colloquio di approfondimento o all'Assistente Sociale di riferimento se la persona è già in carico.

Le richieste vengono valutate mensilmente dal gruppo di lavoro costituito dal Responsabile dei Servizi Socio Assistenziali e dagli Assistenti Sociali delle singole aree, accertata la comprovata necessità di assistenza e il disagio sociale emerso.

Cosa offre:

➤ Assistenza economica temporanea:

Gli interventi di assistenza economica temporanea sono finalizzati a sostenere persone e nuclei familiari in particolari situazioni di disagio e per i quali il sostegno economico sia uno strumento all'interno di un più complessivo progetto-contratto di aiuto concordato con i richiedenti, e teso al raggiungimento dell'autonomia e/o a garantire il raggiungimento o il mantenimento di un livello di qualità della vita tale da evitare l'instaurarsi di processi di emarginazione.

A chi è rivolto:

Ai nuclei familiari residenti nel Comune di Biella temporaneamente sprovvisti di reddito sufficiente ai bisogni vitali, che non possono accedere al lavoro per cause non totalmente imputabili alla loro volontà.

➤ Assistenza economica straordinaria:

I contributi di assistenza economica straordinaria sono contributi una tantum erogati in unica soluzione per esigenze specifiche. Mirano a fronteggiare eventi eccezionali e necessità particolari che il beneficiario non può affrontare senza un adeguato sostegno. I criteri e l'entità dello stesso sono disciplinati dal regolamento di accesso ai servizi socio-assistenziale a cui si rinvia.

A chi è rivolto:

A persone o famiglie che a causa di eventi imprevisti e/o eccezionali si trovino in situazioni che compromettono gravemente l'equilibrio socio-economico del nucleo normalmente autonomo.

➤ Contributi a titolo di prestito:

I contributi di assistenza economica a titolo di prestito, di norma, sono rivolti a persone che hanno acquisito il titolo a prestazioni economiche, previdenziali od assistenziali, od il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento o di frequenza, e sono in attesa di liquidazione.

Sono finalizzati a dare un sostegno economico nelle situazioni in cui il ritardo nell'erogazione della provvidenza da parte dell'Ente competente metta in crisi la capacità di reddito del richiedente o gli impedisca di soddisfare eventuali esigenze di tipo assistenziale / sanitario.

Il contributo è da considerarsi uno strumento all'interno di un più complessivo progetto/contratto di aiuto concordato con i richiedenti, e teso al superamento della situazione di difficoltà della persona/nucleo.

L'entità del contributo è pari alla differenza tra il minimo vitale e il reddito del nucleo, purché tale differenza non superi l'importo delle prestazioni dovute.

A chi è rivolto:

- a) persone che hanno acquisito il titolo alle prestazioni minime previdenziali e/o assistenziali, compresa l'indennità di accompagnamento e sono in attesa di liquidazione;
- b) persone che hanno presentato la domanda per il riconoscimento dell'assegno di accompagnamento, che pur non avendo ancora acquisito il titolo all'erogazione dell'assegno stesso, si trovano in situazione di estrema necessità;
- c) persone temporaneamente in difficoltà economica in attesa di liquidazione di spettanze economiche da parte di enti previdenziali o altri enti/ agenzie (Assicurazioni, Ditte, ecc.).

2.3 S.A.D. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (AREA ADULTI - ANZIANI – MINORI- TUTELE)

Tipo di servizio

Il SAD è un progetto d'intervento complessivo a favore della persona o del nucleo. E' costituito da un insieme di prestazioni di natura socio assistenziale effettuate prevalentemente a domicilio, finalizzato alla valorizzazione e al sostegno delle autonomie.

A chi è rivolto:

Il Servizio si rivolge particolarmente alle persone anziani e disabili e, comunque, in favore di coloro che manifestano una grave difficoltà in termini di autonomia, e a famiglie in difficoltà con minori a carico e ai bambini in situazioni di disagio.

Cosa fare:

È necessario rivolgersi all'Assistente Sociale competente tramite lo Sportello di Accesso; Segue un colloquio e una visita domiciliare da parte dell'Assistente Sociale.

In seguito si concorda con la famiglia interessata un progetto di intervento definendo obiettivi, prestazioni, modi e tempi di verifica.

E' necessario recarsi direttamente allo Sportello di Accesso negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9 (o dall'Assistente Sociale di riferimento se la persona è già presa in carico) valuta l'opportunità dell'attivazione e, in base alla condizione di autosufficienza e alla certificazione ISEE presentata: calcola i costi di compartecipazione a carico dell'utente in base ai criteri specificati nel regolamento di accesso ai servizi socio-assistenziali. In casi particolari è lo stesso Servizio Sociale a proporre l'intervento.

Il sostegno alle persone disabili e agli anziani: il Servizio provvede a:

- cura e igiene della persona e del suo ambiente di vita;
- disbrigo pratiche burocratiche e amministrative;
- accompagnamenti (ad es. spesa e commissioni, visite mediche, etc.);
- aiuto nella vita di relazione;

- mantenimento dei contatti con la famiglia, con la rete dell'utente e con i servizi formali e informali già attivi sulla situazione.
- collaborazione con i servizi sanitari domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata).
- A.D.I. - Assistenza domiciliare integrata

L'ADI è un'assistenza domiciliare che viene erogata in stretta collaborazione con il Distretto Sanitario dell'ASL in presenza di particolari problemi sanitari e per tempi ben definiti.

L'intervento è attivabile solo su proposta del medico di famiglia, qualora ne ravvisi i presupposti sanitari. Qualora la richiesta preveda l'attivazione di un intervento integrato socio-sanitario, l'ASL trasmette la richiesta al Servizio Sociale competente, che provvede a contattare la famiglia interessata e, ai fini dell'erogazione dell'intervento, procede alla valutazione della situazione ed alla stesura di un progetto che prevede l'assunzione di impegni reciproci: servizio e utente/famiglia.

Per l'ADI, in quanto intervento sanitario a rilevanza sociale, non è prevista la partecipazione al costo del servizio da parte degli utenti.

2.4 SERVIZIO MENSA (AREA ANZIANI – ADULTI)

Tipo di Servizio:

Intervento rivolto a persone in difficoltà per sollevarle dall'incombenza della preparazione dei pasti.

A chi è rivolto:

A favore di cittadini anziani, disabili, ed adulti che necessitano di essere sollevati dall'incombenza della preparazione dei pasti.

Cosa fare:

E' necessario recarsi direttamente allo Sportello di Accesso negli orari di apertura al pubblico così come indicato in premessa o dall'Assistente Sociale di riferimento se la persona è già presa in carico, per la compilazione dell'istanza, muniti di copia del verbale di invalidità, se in possesso e eventuale copia della certificazione ISEE.

Cosa offre:

L'erogazione pasti sia tramite consegna a domicilio.

Costo del Servizio:

E' stabilito sulla base della Certificazione ISEE e le tariffe sono indicate nella delibera annuale dei servizi a domanda individuale

2.5 CASA DI GIORNO (AREA ANZIANI – Inserimento in Centro diurno Integrato per Anziani)

Cos'è il Centro diurno:

E' un Servizio attivabile a favore di persone ultra65enni (o su valutazione ultra60enni) per le quali sia necessario offrire supporto quotidiano perché non più gestibile esclusivamente a domicilio. Risponde ad esigenze di autonomia, socializzazione, mantenimento delle capacità residue, sorveglianza.

Allo stato attuale la gestione della Casa di Giorno è affidata in concessione alla Cooperativa Punto Service

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo Sportello di Accesso che istruisce la pratica o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento.

Cosa fanno i Servizi Sociali e l'UVG:

Gli operatori dell'Area Anziani (un'Assistente Sociale ed un Operatore Socio Sanitario) effettuano una visita domiciliare insieme ad un infermiere del distretto a casa dell'anziano per valutare congiuntamente i suoi bisogni e propongono al familiare di riferimento un progetto assistenziale che, se condiviso, viene trasmesso alla commissione UVG (Unità Valutativa Geriatrica costituita presso l'ASL competente). L'Unità Valutativa stabilisce l'ammissione o l'inserimento in lista d'attesa e definisce il progetto personalizzato in favore dell'utente.

Per l'attivazione dell'inserimento presso la Casa di Giorno La persona/famiglia sarà contattata direttamente dall'ASL.

Costo del Servizio:

E' prevista una compartecipazione ai costi per la frequenza del centro da parte dell'utente in base alla certificazione ISEE.

2.6 SERVIZI RESIDENZIALI – Case di Riposo / Comunità per Disabili (AREA DISABILI – ANZIANI-

Tipo di Servizio:

L'inserimento di persone (anziani e disabili) in strutture residenziali (Case di Riposo e comunità per disabili) è previsto quando, previa valutazione di percorsi alternativi, non è più possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita anche in presenza di servizi integrativi domiciliari. L'intervento è finalizzato ad offrire un idoneo spazio relazionale e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita.

Rientra nell'ambito dei servizi sostitutivi alla famiglia e può essere attivato per ragioni di tutela o per esigenze socio-sanitarie della persona.

A chi è rivolto:

Anziani e Disabili

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo Sportello di Accesso presente presso l'Ente o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento.

Cosa offre:

➤ SERVIZI RESIDENZIALI PER DISABILI:

Gli inserimenti presso tali strutture, sulla base di progetti individuali attuati, di norma, previa valutazione dell'Unità Valutativa UMDV (Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità) istituita dall'ASL, come previsto dalla normativa regionale.

Cosa fanno i Servizi Sociali e l'UMDVI:

Gli operatori dell'Area Adulti (un'Assistente Sociale ed un Operatore Socio Sanitario) effettuano una visita domiciliare insieme ad un infermiere del distretto a casa soggetto per valutare congiuntamente i suoi bisogni e propongono al familiare di riferimento un progetto assistenziale che, se condiviso, viene trasmesso alla commissione UMDV (Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità) che stabilisce l'ammissione o l'inserimento in lista d'attesa e definisce il progetto personalizzato in favore dell'utente.

Per l'attivazione dell'inserimento in comunità la persona/famiglia sarà contattata direttamente dall'ASL .

Costo del Servizio:

E' prevista una compartecipazione ai costi per la frequenza del centro da parte dell'utente in base alla certificazione ISEE.

Costi:

La retta giornaliera relativa agli inserimenti effettuati in strutture convenzionate con l'ASL include una quota a carico dell'ASL ed una quota socio assistenziale a carico dell'utente che vi fa fronte con il proprio reddito e patrimonio. In caso di insufficienza del reddito e/o del patrimonio e dietro presentazione di apposita domanda il Servizio Sociale valuterà la possibilità di integrare la retta giornaliera a carico dell'utente. La funzione è delegata al Consorzio IRIS

➤ INSERIMENTO DI ANZIANI IN STRUTTURE RESIDENZIALI Gli inserimenti presso tali strutture, sulla base di progetti individuali attuati, di norma, previa valutazione dell'Unità Valutativa UVG (Unità Valutativa Geriatrica) istituita dall'ASL, come previsto dalla normativa regionale.

Cosa fanno i Servizi Sociali e l'UVG:

Gli operatori dell'Area Anziani (un'Assistente Sociale ed un Operatore sociosanitario) effettuano una visita domiciliare insieme ad un infermiere del distretto a casa dell'anziano per valutare congiuntamente i suoi bisogni e propongono al familiare di riferimento un progetto assistenziale che, se condiviso, viene trasmesso alla commissione UVG (Unità Valutativa Geriatrica costituita presso l'ASL competente).

L'Unità Valutativa stabilisce l'ammissione o l'inserimento in lista d'attesa e definisce il progetto personalizzato in favore dell'utente.

Per l'attivazione dell'inserimento in struttura a persona/famiglia sarà contattata direttamente dall'ASL.

Costo del Servizio:

Per inserimento privato: retta a totale carico dell'utente/famiglia. In caso di accertata insufficienza del reddito e/o del patrimonio e dietro presentazione di apposita domanda il Servizio Sociale valuterà la possibilità di integrare la retta giornaliera a carico dell'utente.

Per inserimento in posto letto convenzionato: riconoscimento della quota socio-sanitaria da parte dell'ASL, sulla base dell'intensità assistenziale (alta, media, bassa) determinata dalla somma dei punteggi della valutazione sociale e di quella sanitaria.

2.7 SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE – AREA MINORI

Tipo di Servizio:

L'obiettivo è quello di proteggere i ragazzi in famiglia come a scuola, al lavoro o nei luoghi di ricreazione.

A chi si rivolge:

Il Servizio è rivolto ai minori che per difficoltà educative, socio-economiche, relazionali o di adattamento sociale si trovano in situazione di disagio e di emarginazione, ed alle loro famiglie.

Cosa fare:

Le segnalazioni possono essere effettuate direttamente dalle famiglie interessate e dall'Autorità Giudiziaria.

Scuole, ASL e Forze dell'Ordine possono inviare in forma scritta segnalazioni rispetto alle situazioni di cui sono venute a conoscenza nell'espletamento delle loro funzioni direttamente al Responsabile del Servizio.

Esse vengono valutate dalle Assistenti sociali e dagli Educatori professionali) e, in collaborazione con le famiglie e le risorse territoriali, vengono elaborati progetti individuali, verificando costantemente il raggiungimento degli obiettivi e il percorso avviato.

In caso di richieste eccedenti la disponibilità di risorse, si provvederà alla predisposizione di una lista d'attesa e di criteri di priorità di erogazione del Servizio.

Cosa offre:

Si effettuano interventi socio-educativi con caratteristiche diverse e contenuti specifici a seconda delle problematiche e dell'età.

L'intervento educativo si articola attraverso diversi ambiti.

AMBITO RICREATIVO, che prevede:

- ✚ Attività di gruppo;
- ✚ Attività ricreative e culturali (visite mirate, feste, gite giornaliere, soggiorni estivi brevi).

AMBITO LAVORATIVO, che prevede:

Inserimenti lavorativi protetti attraverso esperienze di tirocini di lavoro e borse lavoro tramite il Servizio di Inserimenti lavorativi (SIL) delegato al Consorzio IRIS

AMBITO FAMILIARE, che prevede:

- ✚ Consulenza e sostegno alle famiglie;
- ✚ Consulenza e sostegno educativo ai minori;
- ✚ Orientamento verso opportunità socializzanti e educative presenti sul territorio;
- ✚ Supervisione educativa alle situazioni in affido familiare, affido educativo e adozione;
- ✚ Supporto agli interventi di messa alla prova decretati dal Tribunale dei Minorenni;
- ✚ Supporto attraverso relazioni educative individuali;
- ✚ Permettere ai ragazzi di rimanere nella propria famiglia evitando dolorose istituzionalizzazioni;
- ✚ Si perseguono, per mandato del Tribunale dei Minori, obiettivi volti alla riparazione e risocializzazione di minori penalmente perseguiti.

AMBITO SCOLASTICO O STRUTTURE EDUCATIVE PUBBLICHE, che prevede:

- ✚ Ruolo di mediazione all'interno delle scuole e di qualsiasi altra agenzia educativa per prevenire dinamiche di espulsione dei soggetti presi in carico;
- ✚ Individualizzazione di progetti educativi volti a sostenere il percorso formativo all'interno di protocolli di lavoro concordati con le scuole.

Costo del Servizio:

Al momento il Servizio è erogato gratuitamente in quanto l'intervento è ritenuto determinante in termini di prevenzione e/o di recupero in favore di minori e adulti del nucleo.

2.8 INCONTRI IN LUOGO NEUTRO – AREA MINORI

Tipo di servizio:

L'intervento in luogo neutro si definisce a partire dal mandato coercitivo emesso dall'Autorità Giudiziaria. Consiste nell'incontro tra genitore/i e figlio/i in un luogo terzo, lontano dal quotidiano, per ricomporre conflittualità e problematiche legate alla genitorialità.

A chi si rivolge:

- I destinatari dell'intervento sono i minori e le azioni a loro favore sono:
- il sostegno nella creazione e/o nel mantenimento della relazione
 - l'osservazione
 - il controllo
 - la tutela

Cosa fare:

Il Servizio è attivato dagli operatori dell'Area Minori a partire dal Provvedimento dell'Autorità giudiziaria. Orari, durata e cadenza degli incontri sono definiti tra gli operatori e i fruitori del Servizio, tenendo conto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, del ritmo di vita del bambino, delle richieste degli adulti e delle disponibilità di risorse, tempo e spazi del Servizio.

Cosa offre:

Gli incontri in luogo neutro si propongono come un "contenitore" qualificato alla gestione degli incontri tra bambini e genitori alla presenza di un educatore professionale. La finalità è quella di rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affidamento ed altre vicende di grave e profonda crisi familiare.

2.9 TUTELA DEI MINORI – Inserimento in Comunità, Case Famiglia, Affidi (AREA MINORI)

Tipo di servizio:

Il Servizio Tutela Minori è finalizzato alla tutela dei minori sottoposti ad un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Obiettivi specifici del servizio tutela minori sono:

- tutelare il minore in situazione di pregiudizio;
- attuare le prescrizioni, contenute nei decreti del Tribunale per i Minorenni e/o del Tribunale Ordinario.

A chi si rivolge:

I destinatari dell'intervento sono i minori a rischio pregiudizio

Cosa fare:

Il Servizio è attivato dagli operatori dell'Area Minori a partire dal Provvedimento dell'Autorità giudiziaria.

Cosa offre:

- garantisce interventi di sostegno sociale ed educativo a favore dei minori in carico e/o delle loro famiglie
- effettua indagini e valutazioni psico sociali sul minore e sul contesto familiare e ambientale
- allontana il minore dal nucleo familiare con conseguente collocamento in affidamento familiare o inserimento in comunità previo confronto con la PO e la PM
- garantisce il raccordo con i servizi sanitari e specialistici territoriali, servizi privati, scuola, ecc.
- gestisce le rette derivanti dal collocamento dei minori in comunità

2.10 TIROCINI ADULTI SVANTAGGIATI (AREA ADULTI)

Tipo di servizio:

Il Servizio si occupa di verificare le competenze lavorative di persone svantaggiate, attraverso l'attivazione di percorsi di tirocinio lavorativo.

A chi si rivolge:

I destinatari sono persone adulte comprese nella fascia d'età 18-65 anni in condizione di marginalità sociale dovuta, a fattori diversi, che non abbiano mai lavorato o che abbiano avuto in passato sporadiche esperienze lavorative a bassa qualificazione per le quali si rilevi una progressiva perdita di capacità sociali.

Per "capacità sociale" si intende la capacità dell'individuo di utilizzare le risorse che gli vengono messe a disposizione da parte del contesto sociale in cui è inserito per rispondere ai propri bisogni fondamentali.

Cosa fare:

L'attivazione del Servizio avviene su proposta motivata dell'Assistente sociale che ha già preso in carico la persona, dopo che l'interessato ha sperimentato un percorso di ricerca lavorativa autonoma e condivisa.

Cosa offre:

Gli educatori della Cooperativa d'intesa con il Servizio Sociale, valutano l'esperienza di tirocinio più adatta sulla base dei bisogni della persona e delle aziende disponibili. Propongono quindi all'interessato un tirocinio, concordandone le modalità anche con la sua famiglia e tenendo conto dell'esigenza dell'azienda.

Durante il periodo di tirocinio vengono mantenuti costanti rapporti con il tirocinante e la sua famiglia.

Al termine del periodo gli operatori ed il tirocinante valutano insieme l'esperienza ed i suoi possibili sviluppi.

L'impegno degli utenti coinvolti non si configura come lavoro nella sua accezione più comune, ma come vero e proprio tirocinio o prova di lavoro.

La durata del tirocinio è di tre mesi eventualmente prorogabili per altri tre mesi.

E' previsto per il tirocinante una borsa lavoro

3 SERVIZI LA CUI ATTIVAZIONE E' DELEGATA AL CONSORZIO IRIS

I seguenti Servizi vengono avviati dai Servizi Sociali del Comune di Biella, ma l'attivazione concreta di essi è demandata al Consorzio Iris, del quale, pertanto, si accludono i vari recapiti:

Consorzio Iris, via Repubblica, 22 angolo Via Caraccio – Biella.

Recapito telefonico : 015/83.52.411
Numero Fax.: 015/83.52.411
E-Mail: info@consorzioiris.net

3.1 CONTRIBUTI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'

Tipo di servizio:

I contributi sono rivolti agli adulti e agli anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti. Obiettivo è favorire il più possibile la permanenza a domicilio supportando anche la famiglia quando presente (**buono famiglia**) o favorendo l'assunzione di personale di assistenza (badante) a pagamento (**assegno di cura**). La titolarità dei casi è dell'assistente sociale territoriale dell'area adulti o anziani del Comune di Biella , ma l'istruttoria e l'erogazione del beneficio è a carico del Consorzio IRIS

In entrambi i casi si tratta di contributi erogati in rate mensili per un tempo definito nel progetto-contratto, di norma fino ad un massimo di dodici mesi all'anno. da considerarsi come strumento all'interno di un più complessivo progetto-contratto di aiuto concordato con i richiedenti, e teso a sostenere la domiciliarità delle persone non autosufficienti, evitandone o posticipandone in tal modo l'ospedalizzazione o il ricovero in strutture di degenza.

A chi è rivolto:

- Anziani ultra75enni residenti ed effettivamente dimoranti sul territorio;
- Appartenenti a nuclei familiari con un valore reddituale ISEE previsto dal Regolamento e rivalutabile in base all'inflazione;
- Invalidi al 100% (con o senza indennità di accompagnamento) che siano stati riconosciuti tali dalla Commissione medica dell'ASL o abbiano presentato richiesta per

il riconoscimento di tale inabilità o che non siano autosufficienti sulla base della valutazione UVG.

- A livello sperimentale e nell'ambito delle risorse disponibili persone anziane di età inferiore ai 75 anni, persone disabili adulte e/o minori non autosufficienti con priorità alle situazioni di maggiori gravità intesa sia in relazione alla diagnosi sindromica e funzionale sia al contesto socio-ambientale di vita

Cosa fare:

E' necessario recarsi direttamente allo Sportello di Accesso negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9 (o dall'Assistente Sociale di riferimento se la persona è già presa in carico) che predisporre la pratica per ottenere il contributo economico attraverso la stesura di un progetto assistenziale personalizzato appropriato da presentare all'Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità presso l'ASL competente (in caso la persona da assistere sia un adulto disabile) o all'Unità Valutativa Geriatrica (in caso la persona da assistere sia un anziano).

In seguito alla valutazione positiva e al punteggio ottenuto da parte della Commissione competente avviene l'inserimento della richiesta in lista di attesa gestita dall'Iris che è delegato al servizio.

Cosa offre:

- **ASSEGNO DI CURA**

Viene erogato dal Consorzio Iris nel caso in cui l'assistenza sia prestata da personale regolarmente assunto dalla famiglia o dall'utente.

- **BUONO FAMIGLIA**

Viene erogato dal Consorzio Iris nel caso in cui l'assistenza sia prestata da un familiare o da altre persone appartenenti a reti di solidarietà quali vicini o volontariato.

3.2 SERVIZI RESIDENZIALI E TERRITORIALI PER DISABILI

Tipo di Servizio:

Si tratta di servizi integrati finalizzati a sostenere le persone disabili e le loro famiglie, mediante l'attivazione di servizi integrati, in relazione ai bisogni. Il sostegno, finalizzato a favorire la piena integrazione della persona disabile nella famiglia e nella società, è uno strumento all'interno di un più complessivo progetto-contratto di aiuto concordato con i richiedenti. La titolarità dei casi è dell'assistente sociale territoriale dell'Area disabilità del Comune di Biella, ma l'istruttoria e l'erogazione dell'intervento è a carico del Consorzio IRIS.

Più in particolare, i servizi si propongono il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ sostegno al disabile per l'autosufficienza;
- ✓ conseguimento del grado massimo di autonomia personale da parte del disabile;
- ✓ sostegno alla socializzazione del disabile;
- ✓ sostegno al nucleo familiare;
- ✓ riduzione/rallentamento dei processi di istituzionalizzazione.

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo Sportello di Accesso presente presso l'Ente o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento.

Se il disabile è un minore: l'esercente la patria potestà presenta domanda allo Sportello di Accesso presente presso l'Ente o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento. La segnalazione può pervenire anche dagli specialisti del Servizio di Neuropsichiatria Infantile in base ad un protocollo operativo sottoscritto tra ASL e Servizi Sociali Territoriali attraverso il Consorzio Iris.

La proposta del Servizio Sociale, corredata dalla documentazione prevista, nonché del parere motivato del Dirigente o del Responsabile di Servizio circa l'opportunità dell'intervento, viene trasmessa al Consorzio Iris a cui l'utente dovrà rivolgersi per il prosieguo della pratica.

Cosa offre:

Il sistema di servizi integrati è costituito da:

1.EDUCATIVA TERRITORIALE DISABILI

Tipo di Servizio:

Il Servizio offre alla persona disabile l'opportunità di svolgere attività stimolanti che rafforzino e promuovano le autonomie, nell'ottica di un complessivo miglioramento della qualità di vita, e sostiene il nucleo familiare offrendo un supporto educativo durante i periodi della settimana in cui i figli si trovano a casa.

A chi si rivolge:

Il Servizio si rivolge a persone disabili di età - di norma - inferiore ai 35 anni, residenti presso il proprio domicilio, e alle loro famiglie.

2.ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI:

Tipo di Servizio:

Il Servizio offre sostegno sia alla persona disabile nell'espletamento delle azioni della vita quotidiana, sia al nucleo familiare aiutandolo nella cura del familiare disabile.

A chi si rivolge:

Il Servizio si rivolge a persone disabili di età inferiore ai 65 anni, residenti presso il proprio domicilio, e alle loro famiglie.

3.RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA O INTERVENTI DI SOLLIEVO E D'EMERGENZA

:

Tipo di Servizio:

Il Servizio è finalizzato a garantire alle famiglie, in modo tempestivo, un periodo di sollievo dalle responsabilità di cura.

A chi si rivolge:

Persone disabili in carico ai Servizi Territoriali ed alle loro famiglie.

Cosa offre:

In particolare, sono previsti:

a) Ricovero d'emergenza: teso a garantire il Servizio alberghiero e l'assistenza specializzata presso adeguata struttura alle famiglie che per motivi urgenti e/o imprevisti (ricoveri ospedalieri, infortuni e simili) non abbiano la possibilità di occuparsi del familiare disabile, nel momento in cui non vi siano altre risorse residenziali disponibili.

b) Residenzialità di sollievo: tesa a garantire alla persona disabile assistenza specializzata, in continuità con le attività educative svolte all'interno del Progetto o di altri servizi dei quali la persona beneficia, ed eventualmente anche Servizio alberghiero presso adeguata struttura, affinché la famiglia nel corso dell'anno possa programmare periodi di vacanza e di relax.

4.ANIMAZIONE SERALE:

Tipo di Servizio:

Il Servizio risponde alle esigenze di persone disabili giovani che vogliono frequentare luoghi abitualmente deputati al divertimento, consentendo momenti di socializzazione e di svago nelle ore serali e supporta le famiglie nell'organizzare momenti di svago.

A chi è rivolto:

Il Servizio è rivolto a soggetti disabili di età superiore ai 14 anni e alle loro famiglie.

5.SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI DISABILI:

Tipo di Servizio:

Si tratta di un Servizio rivolto a persone disabili e/o in situazione di disagio sociale finalizzato a favorire l'inserimento o il reinserimento lavorativo attraverso un percorso di tirocinio individualizzato, in accordo con il Centro per l'Impiego.

A chi è rivolto:

a. Minori: in situazioni di particolare disagio non inseriti in percorsi formativi, che abbiano assolto l'obbligo scolastico e dei quali risulti l'iscrizione al Centro per l'Impiego Provinciale.

b. Disabili: per li quali si ritiene utile un percorso di tipo lavorativo, che abbiano assolto l'obbligo scolastico dei quali risulti l'iscrizione al Centro per l'Impiego Provinciale, e che si trovino in condizione di invalidità accertata superiore al 45%.

c. Adulti: che abbiano assolto l'obbligo scolastico e dei quali risulti l'iscrizione al Centro per l'Impiego Provinciale, che si trovano in condizione di marginalità sociale dovuta a fattori diversi (problemi di inoccupazione o disoccupazione con conseguente disagio socio – economico, carenze socio – educative – affettive, stati di alcoldipendenza, problemi socio relazionali,etc...) che non abbiano mai lavorato o che abbiano avuto

sporadiche esperienze lavorative, con bassa qualificazione, per le quali si rilevi una progressiva perdita di capacità sociali.

Per “capacità sociale” si intende la capacità dell’individuo di utilizzare le risorse che gli vengono messe a disposizione da parte del contesto sociale in cui è inserito per rispondere ai propri bisogni fondamentali.

L’intervento non viene attivato per quelle persone in condizione di bisogno psico–sociale (malati psichici, portatori di handicap, detenuti, tossicodipendenti, ecc.) per i quali siano già previsti e/o in atto appositi progetti e relative risorse. finalizzati al recupero di abilità e capacità socio – lavorative.

Cosa fare:

L’interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo Sportello di Accesso presente presso l’Ente o, se già “in carico”, all’Assistente Sociale di riferimento, muniti di documentazione sanitaria richiesta per istanza laddove prevista (disabili) e di ogni altro documento/ dichiarazione ritenuta necessaria al progetto d’intervento.

Cosa offre:

L’intervento viene attivato, quale strumento all’interno di un più complessivo progetto/contratto di aiuto concordato con i richiedenti ed ha come obiettivo prioritario l’orientamento e/o l’accompagnamento al lavoro, attraverso un percorso personalizzato che si concretizza in diverse tipologie di tirocinio:

- a. osservazione/orientamento;
- b. formazione pre-inserimento lavorativo;
- c. formazione /inserimento/reinserimento lavorativo.

Le esperienze di tirocinio si svolgono, sulla base di progetto individuale, presso Enti/Aziende del territorio e, integrandosi nel progetto di vita della persona, favoriscono l’acquisizione/riacquisizione di un’identità adulta di lavoratore.

Alcuni tirocini vengono promossi in collaborazione con le Scuole e assumono in questo caso non solo valenza formativa ma anche di prevenzione del disagio.

Nella realizzazione del progetto possono essere coinvolti, a supporto, anche altri operatori pubblici o del privato sociale (operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare, volontari dell’associazionismo locale, operatori sindacali ecc.).

Il Servizio prevede l’attivazione di polizze assicurative RC ed INAIL e l’erogazione di un gettone di presenza definito nel progetto individuale.

3.3 SERVIZIO DI PRIMA E PRONTA ACCOGLIENZA (ACCOGLIENZA PLURALE)

Tipo di Servizio:

Si tratta di un Servizio avente l’obiettivo di dare accoglienza a persone di età superiore ai 18 anni in gravi difficoltà ed in situazione di marginalità cronica in particolare si rivolge alle persone senza dimora

Cosa fare:

L'interessato si reca al Punto di Ascolto Accoglienza Plurale via Novara 4 per chiedere ospitalità notturna presso il Centro di Prima Accoglienza "E. Borri" che è situato in Biella in via Vicolo del Ricovero n. 3/A.

L'accoglienza notturna è garantita, nei limiti dei posti disponibili, dalle ore 20:00 alle ore 8:00 del mattino seguente; l'ingresso serale deve avvenire entro le ore 23:00.

3.4 TELESOCORSO

Tipo di Servizio:

Si tratta di un Servizio mediante il quale, quando la persona non sia in grado di utilizzare il telefono o di chiedere aiuto in altro modo, fornisce un aiuto immediato.

Il Servizio è finalizzato a favorire il più possibile la loro permanenza al proprio domicilio e nel proprio ambiente di vita in condizioni di maggiore sicurezza.

A chi è rivolto:

A favore, soprattutto, di anziani e disabili, di persone sole, o che si trovano in particolari condizioni di salute.

Cosa fare:

Per l'istruttoria della pratica occorre fare apposita istanza recandosi negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9 direttamente allo Sportello di Accesso o dall'Assistente Sociale di riferimento se la persona è già presa in carico, muniti di certificazione ISEE e di certificazione medica. Istruita la pratica la stessa viene trasmessa al Consorzio Iris a cui l'utente dovrà rivolgersi per il prosieguo della pratica

Cosa offre:

Il servizio di telesoccorso/telecontrollo viene attivato dal Concessionario del Servizio che provvede a dotare l'utenza di appositi apparecchi in comodato d'uso, nonché all'installazione ed alla manutenzione degli stessi.

E' sufficiente premere un apposito pulsante per ottenere pronta risposta a qualsiasi emergenza da parte di operatori addetti al centro operativo che attivano tempestivamente il soccorso coinvolgendo le persone resesi disponibili per un immediato intervento.

Il telesoccorso può essere attivato su telefono fisso o su cellulare.

Costo del Servizio:

E' stabilito dal Regolamento sulla base della Certificazione ISEE e variabile in funzione di essa:(da gratuito ad un massimo di 23.40 euro mensili) per il telesoccorso attivato su telefono fisso.

4 ALTRI SERVIZI EROGATI ALL'INTERNO DELLE AREE

4.1 PROGETTO DI SECONDA ACCOGLIENZA (AREA ADULTI)

Tipo di Servizio:

Si tratta di Servizi aventi l'obiettivo rispettivamente di dare accoglienza temporanea, in condivisione, presso alloggi di proprietà comunale o presi in affitto dall'Ente.

A chi si rivolge:

1. Persone di età superiore ai 18 anni in gravi difficoltà personali e sociali ed abitative;
2. Mamme e bambini che si trovino momentaneamente prive di idoneo ambiente familiare e/o mezzi adeguati al sostentamento proprio e del bambino.
3. Famiglie colpite da provvedimento di sfratto

Cosa fare:

L'attivazione deve essere promossa direttamente dall'Assistente Sociale competente mediante la redazione di un progetto individuale.

Cosa offre:

Agli adulti in difficoltà: un progetto individuale di reinserimento e di inclusione sociale, di cui la ricerca e l'autonomia abitativa è parte integrante;

Alle mamme in difficoltà: un progetto individuale, finalizzato a conseguire piena autonomia personale, abitativa ed economica.

Alle famiglie colpite da sfratto: un progetto individuale, finalizzato a conseguire piena autonomia personale, abitativa ed economica

4.2 PROGETTO SETACCIO (AREA ADULTI)

Tipo di Servizio

Accompagnamento e orientamento per la rimotivazione al lavoro e al reinserimento grazie al rinforzo psicologico e all'aiuto metodologico nella ricerca mirata di opportunità lavorative compatibili con le caratteristiche di particolari categorie di utenti

A chi si rivolge

alle persone adulte, in carico ai servizi sociali per problematiche di tipo lavorativo, in possesso di competenze spendibili nel mercato del lavoro

Cosa fare

E' l'Assistente sociale che ha in carico la situazione a richiedere l'attivazione del progetto setaccio

Cosa offre

Orientamento e consulenza agli utenti in carico e conosciuti ai Servizi Sociali che, oltre a problematiche di varia natura, stanno affrontando un momento difficile nella ricerca occupazionale

4.3 R.E.I. - REDDITO DI INCLUSIONE (AREA ADULTI – ANZIANI – DISABILI)

Tipo di Servizio

Il Reddito di Inclusione (REI) è una misura nazionale di contrasto alla povertà a vocazione universale.

Esso si compone di due parti:

1. un beneficio economico, erogato attraverso una Carta di pagamento elettronica (Carta REI);
2. un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà.

A chi si rivolge

A tutte le persone residenti da almeno due anni in Italia e residenti nel comune di Biella con ISEE inferiore a 6000 euro, ISRE inferiore a 3000 euro, patrimonio immobiliare (diverso dalla casa di abitazione) non superiore a 20 mila euro, patrimonio mobiliare non superiore a 10 mila euro e almeno uno tra i seguenti requisiti di cittadinanza:

- cittadino italiano;
- cittadino comunitario;
- cittadino straniero in possesso del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;
- familiare di un cittadino italiano o comunitario, non avente la cittadinanza in uno Stato membro, titolare del diritto di soggiorno o diritto di soggiorno permanente;
- titolare di protezione internazionale (asilo politico, protezione sussidiaria)

Cosa fare

Fissare un appuntamento recandosi presso allo Sportello di Accesso sito in Via Tripoli 48. Elenco dei documenti necessari per avere un appuntamento per presentare *domanda ReI*.

- documento di identità
- eventuale permesso di soggiorno
- isee 2018

se uno o più componenti del nucleo svolgono attività lavorativa portare con sé:

- contratto di lavoro di tutti i componenti del nucleo che svolgono attività lavorativa.
- ultima busta paga di tutti i componenti del nucleo che svolgono attività lavorativa.

Solo alla presentazione della documentazione completa gli operatori dello sportello di accesso potranno fissare un appuntamento con l'Assistente sociale per la presentazione della domanda e per la compilazione del preassessment. Segue l'inserimento della pratica nel Portale INPS che avvia l'iter istruttorio da parte dell'Istituto. Dopo circa 30 giorni è possibile visualizzare l'accettazione o meno della domanda. In caso di accettazione, la carta verrà caricata tramite il circuito delle Poste, dell'importo corrispondente al beneficio di cui si ha

diritto. Entro 30 giorni l'Assistente sociale dovrà predisporre con l'interessato il progetto personalizzato affinché questi possa continuare a beneficiare della misura. La misura dura 18 mesi dall'attivazione.

Cosa offre

Offre, sotto forma di carta elettronica, un sussidio economico calcolato sul numero dei componenti il nucleo familiare e in base alla scala di equivalenza Isee e varia da un minimo di € 187,50 per nuclei composti da 1 persona a un massimo di € 534 per nuclei composti da oltre 5 persone. La carta elettronica può essere utilizzata per il pagamento di utenze, acquisti beni primari, farmaci e altro, la metà dell'importo caricato può essere prelevato in contanti.

4.4 TUTELE E AMMINISTRAZIONI DI SOSTEGNO (AREA DISABILITA' E TUTELE)

Tipo di servizio

L'Ufficio svolge funzioni sia tecniche che amministrative in ambito di tutela e Amministrazione di Sostegno per adulti, disabili e anziani in carico al servizio sociale o deferiti dall'Autorità Giudiziaria

A chi si rivolge

Alle persone che seppur maggiorenni non siano capaci di provvedere ai propri interessi. Il Codice civile prevede che tali soggetti vengano rappresentati e supportati nei propri bisogni di cura e di gestione del patrimonio attraverso gli strumenti della Tutela, Curatela e Amministrazione di Sostegno.

Cosa fare

La misura di protezione si attiva sulla base di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria previo ricorso da parte dell'interessato o di un suo familiare.

Cosa offre

L'ufficio Tutele e Amministrazioni di Sostegno:
istruisce dal punto di vista amministrativo tutti i Ricorsi proposti dal Servizio Sociale Territoriale per la nomina di AdS da presentare al Tribunale e conseguenti fasi successive;
svolge funzione di supporto, consulenza e integrazione con i Servizi Territoriali – Area disabilità adulti e anziani;
interagisce con Tribunale Ordinario e/o Procura;
svolge attività di consulenza per i familiari delle persone sottoposte a misura di protezione;
provvede al monitoraggio e alla analisi dei dati.

4.5 SOSTEGNO ALLA DISABILITA' (AREA DISABILITA' E TUTELE – UFFICIO DISABILI)

Tipologia di servizio

L'Ufficio Disabili si occupa di tutte le questioni inerenti l'ambito della disabilità finalizzate a favorire le azioni e i percorsi più rispondenti alle necessità delle persone interessate e dei loro familiari.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini con disabilità certificata e alle loro famiglie, al fine di ricevere informazioni e ipotesi di percorsi di sostegno rispondenti alle necessità e ai bisogni individuati in sede di progettazione condivisa.

Cosa fare

E' necessario recarsi direttamente allo sportello di Prima Accoglienza negli orari di apertura al pubblico o dall'Assistente Sociale di riferimento, se la persona è già in carico.

Insieme si concordano quali risorse attivare, il tipo progetto da realizzare, gli obiettivi che si intendono raggiungere.

A questo punto l'Assistente Sociale invia una richiesta formale, redatta su apposita modulistica, o direttamente al Consorzio I.R.I.S. per l'attivazione dei Servizi Territoriali Disabili o alla Commissione di Unità Multidisciplinare di valutazione delle Disabilità per l'autorizzazione a progetti di tipo semiresidenziale o residenziale.

Cosa offre

L'ufficio Disabili offre:

- Informazioni circa le risorse presenti sul territorio;
- svolge funzione di supporto, consulenza e integrazione con il Consorzio I.R.I.S. e con la Commissione U.M.V.D.;
- presenta le istanze ricevute o al Consorzio I.R.I.S. o alla Commissione U.M.V.D., a seconda del tipo di progetto concordato;
- svolge attività di consulenza agli interessati e ai familiari delle persone con disabilità;
- provvede al monitoraggio e alla analisi dei dati.

4.6 SOGGIORNI MARINI PER ANZIANI (AREA ANZIANI)

Tipo di Servizio:

Il soggiorno marino è un Servizio finalizzato ad offrire agli anziani occasioni di svago e di nuovi contatti sociali nel periodo estivo, per contrastarne l'isolamento e favorire il mantenimento delle condizioni di benessere fisico e psichico.

A chi si rivolge:

Anziani ultra65enni residenti a Biella.

Cosa fare:

Previa adeguata pubblicizzazione delle località e del periodo prescelto, si avvia la fase di raccolta delle istanze fino alla concorrenza dei posti messi a disposizione.

Cosa offre:

Il Servizio prevede il soggiorno in località termali o marine sui litorali liguri, tirreni e adriatici nei mesi di Aprile/Maggio, Giugno, Agosto/Settembre.

4.7 CENTRO D'INCONTRO PER ANZIANI

Tipo di Servizio:

I Centri d'Incontro per Anziani rappresentano un'importante risorsa del territorio, a livello di quartiere, caratterizzata da un'ampia fascia di cittadini collocati nella cosiddetta "Terza età". In particolare, la loro tradizionale presenza ha rappresentato un significativo momento di aggregazione e pertanto una risposta concreta ai problemi di solitudine che spesso accompagnano questa parte di popolazione.

A chi si rivolge:

Anziani ultra65enni residenti a Biella.

Cosa fare:

Si accede direttamente presso il Centro incontro prescelto, previo versamento della quota di iscrizione all'Associazione di promozione sociale affiliata al centro per l'attuazione delle attività ricreative.

Cosa offre:

Accanto alle attività normalmente autogestite e autorganizzante, i Servizi sociali promuovono una serie di iniziative volte a rilanciare il Centri stessi, a diversificare le proposte e nel contempo a riconfermare il legame con l'Ente Pubblico. L'attività svolta dai centri d'incontro riveste un'importanza rilevante nell'economia sociale della città, offrendo occasioni di relazioni interpersonali, finalizzate alla prevenzione dell'isolamento ed all'inserimento delle persone anziane nella comunità. Le attività che si svolgono hanno carattere di animazione e di aggregazione (gite, pranzi, giochi, ecc.).

Elenco dei Centro di Incontro:

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	N. TEL.	ORARIO APERTURA
Centro Incontro Anziani quartiere Centro	Via Delleani n. 34	015-4507210	Tutti i giorni dalle 14.00 alle 18.30
Centro Incontro Anziani quartiere San Paolo	Via Trento 16/c	015-32379	Tutti i giorni dalle 14.00 alle 19.00

Centro Incontro Anziani quartiere Oremo	Via per Pollone 28	015-590031	Giovedì dalle 14.00 alle 18.00
Centro Incontro Anziani quartiere Favaro	Via Rivetti 7		Mercoledì, Venerdì e Domenica dalle 15.00 alle 18.00
Centro Incontro Anziani Cossila S. Grato	Via Oropa 149	331-1693500 015- 507220	Giovedì, Sabato e Domenica dalle 14.00 alle 19.30
Centro Incontro Anziani quartiere Vernato	Via Conciatori n. 20	015-401119	Tutti i giorni dalle 14.00 alle 18.30
Centro Incontro Anziani Cossila S. Giovanni	Via Oropa 345/347 Ex Asilo Privato		Giovedì dalle 15.00 alle 18.00
Centro Incontro Anziani quartiere Barazzetto	Via Barazzetto n. 19 proprietà della Curia	015-2531308	Mercoledì dalle 14.30 alle 18.00
Centro Incontro Anziani quartiere Pavignano	Via Piedicavallo n. 14	015-562638	Tutti i giorni dalle 15.00 alle 19.00

4.8 GINNASTICA DOLCE PER ANZIANI (AREA ANZIANI)

Tipo di Servizio:

L'attività motoria corretta e guidata e la vita di relazione che ne consegue, costituiscono un elemento di benessere e consentono sempre di più all'anziano di mantenere una condizione di autosufficienza.

A chi si rivolge:

Anziani ultra60enni residenti a Biella con accertata idoneità fisica.

Cosa fare:

L'utenza è tenuta a presentare istanza di iscrizione durante il periodo di promozione dei corsi (generalmente nel mese di Ottobre).

Il corso dura 7 mesi - da novembre a maggio dell'anno successivo.

L'utenza è tenuta a sostenere il pagamento per la frequenza al corso e a presentare certificato medico.

Cosa offre:

Il responsabile di ciascun corso è un istruttore ISEF con specializzazione specifica.

Le lezioni si svolgono presso sette palestre comunali situate all'interno di strutture scolastiche, generalmente per due ore alla settimana.

Costo del Servizio:

- Euro 56,50 (annui) pro-capite, per la frequenza di una sola ora settimanale di attività.
- Euro 70,00 per i non residenti.
- Euro 80,00 (annui) pro-capite, per la frequenza di due ore settimanali di attività.
- Euro 100,00 per i non residenti

5. RAPPORTI CON ALTRI SERVIZI

I Servizi Sociali per il raggiungimento delle finalità descritte e l'efficacia degli interventi richiedono non solo un costante coordinamento con alcuni Servizi interni al Comune stesso (es. Pubblica istruzione, Informagiovani, Patrimonio, Edilizia sociale, Edilizia Pubblica, Polizia Locale), ma anche la realizzazione ed il potenziamento di un fitto lavoro di rete con i diversi soggetti pubblici e privati presenti sul territorio:

- A.S.L. BI (Distretto sanitario n. 1;Dipartimento di Tutela Materno - Infantile; Servizio di Neuropsichiatria Infantile e Consultorio Familiare; Dipartimento di Salute Mentale; Servizio per le tossicodipendenze, Distretto Sanitario, Reparti degenza ecc);
- Prefettura di Biella;
- Questura di Biella;
- Autorità Giudiziaria (Procura della Repubblica di Biella;Tribunale Ordinario; Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Torino;Tribunale per i Minorenni di Torino);
- Provincia di Biella;
- Scuole di ogni ordine e grado;
- Università;
- Case di riposo;
- Strutture diurne e residenziali per disabili, anziani e minori;
- Centro per l'impiego di Biella e Orientagiovani;
- Agenzia Territoriale per la Casa di Biella (A.T.C.);
- Organizzazioni di volontariato;
- Cooperative Sociali;

- Centro Territoriale per il Volontariato;
- Informagiovani;
- Consorzio Socio Assistenziale IRIS e CISSABO;
- Centro di Prima e pronta Accoglienza e Mensa del Pane Quotidiano
- Diocesi, Parrocchie e Oratori

I NOSTRI STANDARD 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, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

-livello di ricettività;

-tempi nell'erogazione dei servizi.

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 selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente

dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;

- 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 o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

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.

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.
		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi famigliari	Nel 100% dei casi.
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.
Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo	

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
Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	>= all'80%
Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi nel soddisfare richieste urgenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e la sua soddisfazione	Massimo 3 giorni
	Disponibilità all'urgenza	Disponibilità all'intervento fuori orario di lavoro	5 giorni a settimana
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	<= 15 giorni
	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni
	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UVG	60 giorni
	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica	Tempo massimo 60 giorni
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni
	Contributi economici	Erogazione	Tempo massimo 90 giorni

Tempi nell'erogazione dei servizi	persone in difficoltà		
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

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.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio “Servizi Sociali” e presso l'U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina __ e __.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella
via Battistero 4 – Biella
telefono: 015/3507319
fax: 015/3507505
e-mail: urp@comune.biella.it
orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;
Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o ai SERVIZI SOCIALI;
2. o alla sede dell'U.R.P.,

oppure consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.biella.it, alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata CarteServiziBiell@

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso lo Sportello dei Servizi Sociali e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del Servizio "Servizi Sociali", a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

Risarcimenti

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dai Servizi Sociali è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, i Servizi Sociali si riservano di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su

richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, Il Servizio "Servizi Sociali" potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sulle porte di accesso agli uffici).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Al fine di valutare la qualità del Servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Comune di Biella svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Assessorato ai Servizi Sociali provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio della qualità.	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (Reclami; Questionari).	Esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 15 giorni; Distribuzione di questionari; Analisi delle risultanze.

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: www.comune.biella.it

- [Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati](#)

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Tutti i cittadini possono accedere ai Servizi Sociali e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

A garanzia del rispetto dei tali principi fondamentali ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, il Comune si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi ai cittadini residenti che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi Servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano;
- il diritto alla libertà di scelta, di espressione e di comunicazione;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 15 giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia

verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
 - al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - ✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.
- (Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio _ attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio "Servizi Sociali" sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

E inoltre ricorda che...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .

