



COMUNE DI MENTANA
Città Metropolitana di Roma Capitale

ALLEGATO B) alla D.G.C. n. __ del __/__/2017

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Presentazione

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale (Articolo 2 della Costituzione Italiana)

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese. (Articolo 3 della Costituzione Italiana)

Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto di mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale.

Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera. (Articolo 38 della Costituzione Italiana)

Il Comune è l'istituzione più vicina ai cittadini e, come tale, deve dare una risposta concreta alle necessità delle fasce più deboli della comunità, salvaguardando e sostenendo gli anziani, i disabili, e le famiglie in situazioni sociali particolari, nel rispetto delle competenze affidate.

L'Amministrazione Comunale di Mentana ha predisposto questa [Carta dei Servizi Sociali](#) proprio con l'intento di comunicare, con la maggiore chiarezza possibile, tutte le informazioni utili sulle attività socio – assistenziali comunali e rendere trasparente le modalità di erogazione dei servizi.

L'approvazione e la pubblicizzazione della Carta dei Servizi Sociali rappresenta per l'Amministrazione Comunale un'importante opportunità di dialogo con i cittadini e uno stimolo al miglioramento della qualità offerta.

La carta dei Servizi Sociali, così predisposta, non è una Carta rigida ma in continuo movimento e aggiornata con nuovi progetti e servizi coordinati fra loro.

Questo documento ha validità cinque anni e può subire aggiornamenti nel corso di tale periodo.

In questo senso, riteniamo che questo strumento possa essere di utilità all'informazione ed al miglioramento del rapporto tra [Cittadini](#) e [Istituzione](#).

L'Assessore ai Servizi Sociali – Laura Lucentini

Il Sindaco – Marco Benedetti

La legge 328/2000 e la Carta dei Servizi Sociali

Perché la Carta dei Servizi Sociali

Nella **Carta dei servizi Sociali** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti (legge n. 328/ 2000 art . 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge e l'articolo 57 della L.R. 10/08/2016, n. 11 individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Il D.P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali", al punto 6 della parte terza, delinea le caratteristiche della **carta dei servizi sociali** , intesa come "carta per la cittadinanza sociale".

In sintesi, la **Carta dei Servizi** deve permettere la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate: orari, tariffe, professionalità del personale addetto, tempi di attivazione, tutela della privacy e standard di qualità.

Ogni utente, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentar e segnalazioni di disfunzioni e disservizi.

La realizzazione di una **carta dei servizi sociali** costituisce uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che "*non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi* " ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi , considerato che i Servizi Sociali sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

Per questo motivo la *Carta dei servizi*" non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Mentana accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo le modalità di erogazione dei servizi alla persona. In particolare, la Carta dei Servizi fa riferimento a:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore previdenziale ed assistenziale”
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104 “Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”
- Legge Regionale 10/08/2016, n. 11 “Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio. “

Nel rispetto di questi principi e valori il Comune ritiene sostanziale la centralità dei cittadini e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere.

Particolare attenzione ed interventi prioritari devono essere posti in essere a favore dei cittadini più deboli, a coloro cioè che vivono situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ: il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o malfunzionamento dei servizi.

INTEGRITÀ ED ONESTÀ quali valori ispiratori di ogni attività.

EQUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

PARTECIPAZIONE: l'Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Comune di Mentana considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il corretto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità.

Il cittadino:

- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, secondo le modalità stabilite dalla legge n. 241/1990;
- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;
- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;
- Ha la possibilità di prestare la propria opera volontaria per collaborare con il Comune nella erogazione dei Servizi secondo le norme nazionali e regionali in materia di volontariato e associazioni di promozione sociale.

TEMPESTIVITÀ: il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti dal "Regolamento Comunale del procedimento amministrativo" emanato in attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità 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.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, 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 specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

DIRITTO DI SCELTA: I soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

ATTENZIONE ALLE RISORSE: L'Amministrazione Comunale si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

RESPONSABILITÀ: L'Amministrazione Comunale richiede un atteggiamento attivo e responsabile da parte del beneficiario del servizio, quale elemento essenziale per un risultato efficace delle azioni messe in atto.

Come usare la Carta dei Servizi

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

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

- Che cos'è;
- A chi si rivolge;
- Come e quando vi si accede;
- I documenti necessari;
- Costo per il cittadino;
- Responsabile del Servizio;
- Le garanzie di qualità che il Comune si impegna a ricercare e mantenere

I Cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi:

- rivolgendosi direttamente agli Uffici Comunali, durante il normale orario di ricevimento il LUNEDI e il GIOVEDI dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 17:00.
- telefonicamente, ai seguenti numeri: Settore Servizi alla Persona – Servizi Sociali: 06/90969409 – 412 -231
- via e-mail: sociali@mentana.gov.it
- per posta elettronica certificate PEC: protocollo@pec.comune.mentana.rm.it

I SERVIZI

Il Servizio sociale di base

SEGRETARIATO SOCIALE

Lo scopo del servizio è quello di informare, orientare ed aiutare il Cittadino nell'accesso ai servizi sociali.

Cos'è

Il Segretariato Sociale è un luogo di prima accoglienza e consulenza che il Servizio Sociale del Comune offre al cittadino, con la finalità di:

- **assicurare:** tempestività e immediatezza nell'accoglienza e nell'orientamento della persona;
- **promuovere:** processi di inclusione sociale e di rimozione della cause di disagio;
- **ricomporre:** la frammentarietà delle informazioni sulle risorse territoriali esistenti.

Il Segretariato Sociale svolge funzioni di:

- informazione generale sui servizi offerti da organismi pubblici e privati del territorio comunale e del Distretto Socio-Sanitario;
- consulenza e orientamento in ambito sociale, sanitario, educativo, lavorativo, formativo, ecc.;
- accesso ai servizi: assume un ruolo di ascolto e di prima analisi della domanda;
- raccordo con i settori specifici del servizio Sociale comunale;
- monitoraggio della domanda;

Attraverso un colloquio individuale di Servizio Sociale il Segretariato:

- accoglie il bisogno e individua il settore del Servizio Sociale che assumerà il compito di attivare il processo di aiuto e di formulare con l'utente il progetto globale di intervento;
- cura l'invio al settore competente fissando l'appuntamento con l'assistente sociale di riferimento e fornendo tutte le notizie relative al servizio ed al suo funzionamento, con un ruolo specifico di accompagnamento, orientamento e avvio del processo di aiuto;
- facilita l'accesso ai servizi territoriali, fornendo i riferimenti utili, se necessario anche attraverso sostegno e contatti diretti con operatori di altri servizi.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini

Quando si accede

Nei giorni feriali recandosi presso gli Uffici Comunali, secondo il normale orario di ricevimento.

I documenti necessari

Trattandosi di un servizio informativo, solo quelli che il cittadino ritiene necessari per l'esame del suo problema.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- rispetto dei tempi;
- riservatezza delle informazioni.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Lo scopo del servizio è quello di offrire consulenza sociale in situazioni di bisogno, costruendo con l'utente un percorso di aiuto per il superamento delle difficoltà.

Cos'è

Presso il Servizio Sociale del Comune di Mentana è possibile richiedere l'intervento dell'Assistente Sociale professionale per affrontare e superare necessità familiari e personali nelle diverse fasi della vita.

In particolare, le prestazioni previste sono:

- Informazioni complete in materia socio – assistenziale per l'accesso ai servizi;
- Consulenza sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto individualizzato insieme all'utente, attivando, qualora necessario, la collaborazione con altri enti e servizi territoriali per il superamento del disagio;
- Programmazione e monitoraggio di interventi in risposta ai bisogni socio - assistenziali (assistenza economica, assistenza domiciliare agli anziani, ai disabili ed ai minori, ecc.)
- Sostegno e consulenza per le procedure di ricovero di anziani nelle Residenze Sanitarie Assistenziali;
- Istruttoria delle richieste dei cittadini per l'accesso ai servizi.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini

Quando si accede

Recandosi presso il Comune, durante il normale orario di ricevimento, fino ad esaurimento degli appuntamenti previsti nella giornata.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al servizio è determinato di volta in volta dall'Assistente Sociale all'uopo interpellata.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a fornire:

- assistenti sociali qualificati ed aggiornati;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- rispetto dei tempi;
- riservatezza delle informazioni: il personale è tenuto a garantire il segreto professionale.

SERVIZI ED INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA

ASSISTENZA ECONOMICA

E' un contributo economico erogato dal Comune al singolo o alle famiglie che dispongono di entrate insufficienti al soddisfacimento dei bisogni fondamentali .

Cos'è

Gli interventi di assistenza economica, previsti dalla legge 328/ 2000 e dalla legge regionale n. 11/2016 , sono erogati per garantire livelli minimi di sussistenza e principalmente per le necessità relative a situazioni di grave disagio.

Gli interventi economici consistono in:

- assistenza economica per servizio di utilità sociale;
- assistenza economica continuativa;
- assistenza economica straordinaria;
- assistenza alloggiativa;
- assistenza farmaceutica;
- forme di assistenza economica integrativa per nuclei con minori orfani e famiglie affidatarie;
- forme di intervento concernenti un contributo economico per minori, disabili, anziani e adulti ospiti di servizi residenziali e non.

Il Comune ha disciplinato la concessione dei contributi con apposito Regolamento comunale n. 40 del 23/06/2005

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari residenti nel Comune di Mentana e a quelli in possesso di permesso di soggiorno limitato per motivi di salute e gravidanza che non dispongono di entrate sufficienti a garantire dignitose condizioni di vita.

Come si accede

Richiesta formale di concessione contributo da presentare all'Ufficio Protocollo del Comune.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità; dichiarazione sostitutiva resa nei termini di legge circa lo stato di indigenza, nonché ogni altra documentazione idonea alla valutazione del caso.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a fornire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- rispetto dei tempi.
- riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO DI MATERNITÀ

È un contributo economico erogato dall'I.N.P.S. e gestito dai Comuni, a sostegno della maternità e dell'adozione.

Cos'è

E' un contributo previsto dall'articolo 74 del D. Lgs. 151/ 2001 e ss.mm. per la nascita o l'adozione di un figlio in famiglie con una determinata situazione economica..

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le donne residenti nel Comune, con cittadinanza Italiana o di uno stato dell'Unione Europea ovvero in possesso della carta di soggiorno se cittadini extracomunitari, che hanno concepito un bambino e le mamme adottive e in affido pre-adoattivo.

Il beneficio è concesso solo se il reddito familiare è inferiore ad un limite prestabilito, e se prive del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità.

In alcuni casi particolari, il beneficio spetta al padre o all'affidatario.

Come si accede

La domanda va presentata dalla madre entro sei mesi dalla data del parto o del decreto di adozione, pena la perdita del diritto.

Recandosi presso uno dei CAAF convenzionati con il Comune di Mentana.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- Attivazione di convenzioni con i CAAF presenti sul territorio comunale per la presentazione della domanda;
- trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- rispetto dei tempi: entro trenta giorni dalla richiesta il Comune assume atto di accoglimento o diniego e trasmette per via telematica all'I.N.P.S. il flusso per
- l'erogazione;
- riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO AI NUCLEI FAMILIARI NUMEROSI

È un contributo economico erogato dall'I.N.P.S. e gestito dai Comuni, a sostegno delle famiglie italiane o comunitarie residenti, con almeno tre figli minori.

Cos'è

È un contributo previsto dall'articolo 65 della legge 448/ 1998 per i nuclei familiari composti da cittadini italiani o comunitari residenti (non sono, pertanto, interessati i cittadini extracomunitari) con tre o più figli con età inferiore ai 18 anni. L'assegno non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali.

Il diritto decorre dal primo gennaio di ogni anno o comunque dal primo mese in cui si siano raggiunti i requisiti.

A chi si rivolge

L'assegno al nucleo familiare dei comuni spetta a:

- nuclei familiari residenti, composti da cittadini italiani e dell'Unione europea;
- nuclei familiari composti da cittadini di paesi terzi che siano soggiornanti di lungo periodo, nonché dai familiari privi di cittadinanza di uno stato membro che siano titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente;
- nuclei familiari composti almeno da un genitore e tre figli minori (appartenenti alla stessa famiglia anagrafica), che siano figli del richiedente, del coniuge o ricevuti in affido preadottivo;
- nuclei familiari con risorse reddituali e patrimoniali inferiori a quelle previste dall'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) valido per l'assegno (per l'anno 2016 pari a 8.555,99 euro);
- cittadini stranieri titolari dello status di rifugiato e di protezione sussidiaria;
- cittadini extracomunitari soggiornanti di lungo periodo (articolo 13 della legge del 6 agosto 2013, n. 97 e circolare INPS n. 5 del 15 gennaio 2014).

Come si accede

La domanda va presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo, pena la perdita del diritto. Recandosi presso uno dei CAAF convenzionati con il Comune di Mentana.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali e Responsabile Servizi Demografici

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- Attivazione di convenzioni con i CAAF presenti sul territorio comunale per la presentazione della domanda;
- trasparenza;
- riservatezza delle informazioni.

AFFIDO FAMILIARE PER MINORI IN DIFFICOLTA'

Il Comune interviene a sostegno dei minori in gravi difficoltà sociali e familiari, sotto forma di affido familiare.

Cos'è

Per affido familiare si intende l'inserimento temporaneo di un minore, privo di un ambiente familiare idoneo per un adeguato sviluppo psicofisico, presso una famiglia diversa da quella di origine, per garantirgli con continuità il mantenimento, l'educazione e l'istruzione, nonché validi rapporti affettivi. Esso è uno degli interventi possibili in situazioni di disagio del nucleo familiare e soprattutto nel caso di difficoltà temporanee.

A chi si rivolge

Ai minori ed alle famiglie seguiti dai Servizi Sociali.

Quando si accede

Su richiesta di intervento dell'Assistente Sociale, in presenza di:

- ◆ situazione transitoria di incapacità di gestione familiare (es. malattie, ricoveri, ecc.);
- ◆ situazione di inadeguatezza educativa della famiglia;
- ◆ situazione di tensione e difficoltà patologiche della famiglia.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti è determinato dall'Assistente Sociale in relazione alla specificità del caso.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, Ambito Distrettuale, Tribunale per i Minorenni, A.S.L., Scuola ed altre realtà educative presenti sul territorio);
- ◆ riservatezza delle informazioni.

CONTRIBUTO PER MOROSITA' INCOLPEVOLE

Procedura finalizzata ad individuare gli inquilini morosi incolpevoli in possesso dei requisiti per accedere ai contributi messi a disposizione dalla Regione Lazio

Cos'è

È un contributo economico rivolto ai cittadini morosi incolpevoli: inquilini che si trovano in situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone di locazione per la perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare.

A chi si rivolge

Il richiedente per accedere al contributo deve essere in possesso dei seguenti requisiti al momento della presentazione della domanda:

- reddito I.S.E. non superiore ad euro 35.000,00= o reddito derivante da regolare attività lavorativa con un valore I.S.E.E. non superiore ad €. 26.000,00=;
- essere destinatario di un atto di intimazione di sfratto per morosità, con citazione per la convalida;
- contratto di locazione di unità immobiliare ad uso abitativo regolarmente registrato (sono esclusi gli immobili appartenenti alle categorie catastali A1, A8, A9 e gli alloggi di edilizia residenziale pubblica destinati all'assistenza abitativa) e risiedere nell'alloggio oggetto della procedura di rilascio da almeno un anno;
- contratto di locazione di unità immobiliare ad uso abitativo regolarmente registrato (sono esclusi gli immobili appartenenti alle categorie catastali A1, A8, A9 e gli alloggi di edilizia residenziale pubblica destinati all'assistenza abitativa) e risiedere nell'alloggio oggetto della procedura di rilascio da almeno un anno;
- cittadinanza italiana e/o di un paese dell'Unione Europea;
- per i cittadini extra UE, possesso di titolo di soggiorno in corso di validità;
- nessun componente il nucleo familiare deve essere titolare, nella provincia di residenza, di diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su altro immobile fruibile ed adeguato alle esigenze del proprio nucleo familiare.

Come si accede

La domanda va presentata al Comune di Mentana.

La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

La domanda di partecipazione va presentata utilizzando l'apposito modello predisposto dall'Amministrazione Comunale.

Alla stessa dovranno necessariamente essere allegati i seguenti documenti:

- copia di un documento di identità sia dell'inquilino che del proprietario;
- permesso di soggiorno o carta di soggiorno per i cittadini extracomunitari;
- copia del contratto di locazione ad uso abitativo, regolarmente registrata, intestato al richiedente e relativo all'alloggio oggetto dello sfratto;
- copia certificato ISEE e relativa Dichiarazione Sostitutiva Unica per il calcolo dell'ISEE;
- copia della documentazione attestante sopravvenuti stati di invalidità o malattia grave;
- copia della citazione per la convalida dello sfratto;
- copia certificato ISEE e relativa Dichiarazione Sostitutiva Unica per il calcolo dell'ISEE;

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ assistenza alla compilazione della richiesta;
- ◆ trasparenza.
- ◆ riservatezza delle informazioni.

CONTRIBUTI PER LA FORNITURA DEL GAS METANO O ENERGIA ELETTRICA

E' un contributo economico a favore dei nuclei familiari in situazione di particolare bisogno, per il pagamento della fornitura del gas metano o energia elettrica .

Cos'è

E' un contributo previsto da norme legislative che prevedono un rimborso delle spese di fornitura dell'energia elettrica o del gas metano per nuclei familiari in situazioni di particolare bisogno.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo i cittadini, residenti nel Comune, titolari di un contratto di erogazione di energia elettrica o del gas metano, a servizio di abitazioni in affitto o in proprietà, aventi le caratteristiche di cui alle normative vigenti in materia.

Come si accede

La domanda può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno.

La modulistica scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune di Mentana, oppure ritirabile in formato cartaceo presso l'Ufficio Pubblica Istruzione - Cultura, sito in via 3 Novembre, n° 25 nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità, documentazione comprovante il rapporto contrattuale con gli enti gestore (es. fatture).

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- trasparenza;
- rispetto dei tempi.
- riservatezza delle informazioni.

CONTRIBUTO PER LIBRI DI TESTO

È un contributo economico a copertura della spesa per l'acquisto dei libri di testo degli studenti delle scuole.

Cos'è

E' un contributo previsto, per ogni anno scolastico, dall'art. 27 della legge 448/ 1998.

I fondi sono assegnati dallo Stato alle Regioni e da queste ridistribuiti agli enti locali sulla base delle richieste per l'acquisto dei libri di testo della scuola media inferiore sia per quelli della scuola media superiore.

Si ricorda che per quanto riguarda i libri di testo delle scuole elementari, la spesa è a carico dei Comuni ai sensi dell'articolo 156 del D. Lgs. 16 aprile 1994, n. 297.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le persone, italiane e straniere, i cui figli frequentano le scuole medie inferiori e superiori, il cui nucleo familiare di riferimento deve possedere un I.S.E.E. la cui soglia minima è stabilita per legge. La domanda deve essere presentata ogni anno.

Come si accede

La domanda va presentata al Comune, entro il termine stabilito annualmente dal bando comunale.

La modulistica è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune di Mentana, oppure ritirabile in formato cartaceo presso l'Ufficio di Servizi Scolastici, sito in via 3 Novembre, n° 25 nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità, documentazione fiscale attestante le spese sostenute e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ Informazioni sul bando;
- ◆ trasparenza;
- ◆ rispetto dei tempi.
- ◆ riservatezza delle informazioni.

Interventi a sostegno dei disabili

INTEGRAZIONE SCOLASTICA PER ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

Cos'è

Per gli alunni con disabilità, riconosciuti ai sensi della legge 5 febbraio 1992, n. 104, frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, il Comune, tramite accordi con gli Istituti comprensivi, assicura la necessaria assistenza per l'integrazione dell'alunno portatore di handicap.

A chi si rivolge

Agli alunni con disabilità e con esigenze educative speciali, residenti nel comune di Mentana e frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.

Come si accede

Su richiesta di della Asl RM5.1 - TSMREE.

I documenti necessari

Certificazione rilasciata dal TSMREE della ASL RM5.1

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, ASL e Scuola);
- ◆ riservatezza delle informazioni.

SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO DISABILI

Cos'è

Per gli alunni portatori di handicap, riconosciuti ai sensi della legge n° 104/ 92 e ss.mm, frequentanti le scuole (dell'Infanzia, Elementari e media inferiore) , il Comune di Mentana garantisce il relativo trasporto

A chi si rivolge

Alle persone con disabilità certificata e frequentanti la scuola

Come si accede

La domanda va presentata al Comune, entro il termine stabilito annualmente dal bando comunale.

La modulistica è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune di Mentana, oppure ritirabile in formato cartaceo presso l'Ufficio di Servizi Scolastici, sito in via 3 Novembre, n° 25 nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito ed è interamente a carico del Comune di residenza

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi
- ◆ riservatezza delle informazioni

SERVIZIO TRASPORTO DISABILI/ANZIANI “LIBERI DI ESSERE...LIBERI DI MUOVERSI”

Cos'è

Il Comune di Mentana effettua per i portatori di handicap e le persone anziane il seguente trasporto:

1. presso strutture di tipo semiresidenziali e socio- assistenziale
2. presso strutture socio sanitarie e riabilitative.

A chi si rivolge

Il servizio è destinato al trasporto, nell'ambito del territorio di Roma e Provincia, delle seguenti categorie di cittadini residenti nel Comune di Mentana:

- disabili ai sensi dell'art. 3, comma 3, della Legge n. 104/92;
- invalidi civili, certificati ai sensi della Legge n. 118/71 e s.m.i., con un grado di invalidità civile non inferiore al 74%; over 65 con ridotta capacità di deambulazione, certificata almeno dal Medico di Medicina Generale e privi di riferimenti familiari;
- minori in carico al Servizio Tutela della Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della ASL o certificato del Medico Legale della ASL (solo per i minori richiedenti).

Come si accede

Occorre presentare richiesta di accreditamento per l'utilizzo del servizio trasporto – Progetto “Liberi di essere....liberi di muoversi”, redatta su apposito modello, disponibile sul sito istituzionale del Comune di Mentana, www.comune.mentana.rm.it ovvero presso l'Ufficio Servizi Sociali, sito in Mentana, via III Novembre n. 25 nei giorni ed orari di ricevimento.

Costo per il cittadino

Il richiedente verserà una quota a titolo di contributo nelle seguenti misure:

- € 5,00 trasporti per Mentana, Fonte Nuova, Monterotondo;
- € 10,00 trasporti per le strutture ubicate entro i 25 chilometri;
- € 15,00 trasporti per tutte le altre destinazioni.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ collaborazione ed integrazione fra i servizi
- ◆ riservatezza delle informazioni

CONTRIBUTO PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE

E' previsto un contributo regionale a favore di persone disabili che intendono abbattere le barriere architettoniche nella propria abitazione.

Cos'è

La legge 9 gennaio 1989, n. 13 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati" prevede un contributo economico per l'abbattimento delle barriere architettoniche nella propria abitazione, quali l'installazione di un ascensore o di un montacarichi, la formazione di scivoli e l'adeguamento delle strutture interne all'abitazione.

A chi si rivolge

Hanno diritto a presentare le domande di contributo, ai sensi dell'articolo 9, comma 3:

- ◆ i disabili con menomazioni o limitazioni funzionali permanenti di carattere motorio e i non vedenti;
- ◆ coloro i quali abbiano a carico persone con disabilità permanente;
- ◆ i condomini ove risiedono le suddette categorie di disabili;
- ◆ i centri o istituti residenziali per i loro immobili destinati all'assistenza di persone con disabilità

Come si accede

Le domande sono presentate dal disabile (o da chi ne esercita la tutela o la potestà) per l'immobile nel quale egli ha la residenza abituale e per le opere volte a rimuovere gli ostacoli alla sua mobilità.

La domanda va presentata al Comune, entro il termine del 1 marzo di ogni anno.

La modulistica è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune di Mentana, oppure ritirabile in formato cartaceo presso l'Ufficio di Servizi sociali, sito in via 3 Novembre, n° 25 nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

I documenti necessari

L'istanza, redatta su apposito modello, è diretta al Settore Servizi alla Persona, e deve essere corredata da un certificato medico in carta libera attestante l'handicap, da una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà dalla quale risultino l'ubicazione della propria abitazione, nonché le difficoltà di accesso e un preventivo di spesa. I termini per la presentazione della domanda è fissato al 1^a marzo di ogni anno.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile del Settore Servizi alla Persona

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi: entro il 31 di marzo determina del fabbisogno complessivo e trasmissione alla Regione Lazio della richiesta di contributo; entro trenta giorni dall'effettiva erogazione dei fondi da parte della Regione determinazione del riparto;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

CONTRASSEGNO PARCHEGGIO INVALIDI CIVILI

Per la circolazione e la sosta dei veicoli a servizio delle persone invalide con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta, il Comune rilascia apposita autorizzazione in deroga, previo specifico accertamento sanitario.

Cos'è

Il Decreto del Presidente della Repubblica 30 Luglio 2012 n° 151 "Regolamento recante modifiche al D.P.R. 495/ 1992 concernente il Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada in materia di struttura, contrassegno e segnaletica per facilitare la mobilità delle persone invalide" prevede il rilascio di una apposita autorizzazione in deroga, previo accertamento sanitario, per la circolazione e la sosta dei veicoli a servizio delle persone invalide con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta.

L'autorizzazione è resa nota mediante l'apposito «contrassegno invalidi».

Il contrassegno è strettamente personale, non è vincolato ad uno specifico veicolo ed ha valore su tutto il territorio europeo.

L'autorizzazione ha validità di cinque anni.

A chi si rivolge

Alle persone con disabilità certificata e ridotta capacità di deambulazione.

Come si accede

La domanda va presentata presso lo sportello Servizi sociali.

La modulistica è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune di Mentana, oppure ritirabile in formato cartaceo presso l'Ufficio di Servizi Sociali, sito in via 3 Novembre, n° 25 nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

I documenti necessari

Certificazione medica rilasciata dall'ufficio medico – legale dell'A.SL. dalla quale risulti che nella visita medica è stato espressamente accertato che la persona per la quale viene chiesta l'autorizzazione ha una capacità di deambulazione sensibilmente ridotta.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Amministrativi e Responsabile Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- ◆ assistenza alla compilazione della richiesta;
- ◆ rispetto dei tempi;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

Interventi a sostegno degli anziani

Servizi o di assistenza domiciliare

Cos'è

Il servizio di assistenza domiciliare è un servizio sociale di base ,costituito da un insieme di interventi che si svolgono in via prioritaria a domicilio del beneficiario, in termini di aiuto alla persona e al nucleo familiare con l'obiettivo di mantenere l'utente all'interno del proprio contesto di vita.

A Chi si rivolge

I destinatari dell'assistenza sono in particolare anziani e disabili.

Come si accede

La domanda va presentata allo Sportello Servizi sociali.

La modulistica è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune di Mentana, oppure ritirabile in formato cartaceo presso l'Ufficio di Servizi Sociali, sito in via 3 Novembre, n° 25 nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

I documenti necessari

A corredo della domanda devono essere presentati i seguenti documenti:

- Attestazione ISEE;
- Certificato di invalidità;
- Certificazione ai sensi della legge 104/92;
- Copia del documento di riconoscimento in corso di validità.

Costo per il Cittadino

Il servizio è gratuito per tutti coloro che si trovino nelle condizioni del "minimo vitale".

Le garanzie di qualità

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

CENTRO SOCIALE ANZIANI

Cos'è

Il centro anziani, ispirato ai principi della partecipazione, dell'indipendenza, dell'autorealizzazione e della tutela della dignità degli anziani, è una struttura polivalente di aggregazione e di propulsione della vita sociale, culturale e ricreativa delle persone anziane, che ne promuove la presenza attiva nel territorio, la valorizzazione delle capacità, delle funzioni motorie, cognitive e creative e lo scambio intergenerazionale, aiutando l'anziano ad orientarsi ed informarsi sui servizi sociali e sanitari promossi dal sistema integrato.

Il centro anziani, nell'ambito della propria autonomia e nel rispetto dell'anziano, svolge, in particolare:

- a) attività ricreativo-culturali;
- b) promozione dell'attività di volontariato, in collaborazione con gli enti locali, anche ai fini della vigilanza scolastica e della tutela del verde pubblico;
- c) attività ludico-motorie, anche attraverso l'organizzazione di corsi presso il centro o presso altri luoghi;
- d) attività di scambio culturale e intergenerazionale;
- e) attività formative e informative sui servizi sociali e sanitari promossi dal sistema integrato;
- f) attività di rilevanza sociale e di apertura al territorio.

A chi si rivolge

Possono iscriversi ai Centri Anziani tutte le persone residenti nel Comune di Mentana.

Gli utenti del centro anziani sono fruitori del servizio e soci a tutti gli effetti, responsabili e parti attive nella programmazione delle attività e nella scelta degli interventi, in stretto collegamento con il servizio sociale del comune e in integrazione con i servizi territoriali.

Come si accede

L'iscrizione e può essere effettuata in qualunque momento dell'anno, inoltrando la domanda direttamente presso il Centro Anziani.

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Sociali

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

IL RECLAMO

Il **reclamo** ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi all'erogazione del servizio stesso.

Ogni destinatario può presentare al Comune reclami relativamente all'organizzazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi del Comune di Mentana.

Il reclamo può essere presentato tramite consegna dello stesso agli Uffici Comunali, per posta, per posta elettronica, anche certificata.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta.

Tali reclami riceveranno, naturalmente, risposte personalizzate.

Attraverso questa procedura è possibile aprire un effettivo spazio di comunicazione e confronto tra decisori politici, tecnici del Comune e singoli cittadini. All'interno di questo quadro, la Carta dei Servizi Sociali si pone come crocevia tra responsabilità nell'erogazione dei servizi e attesa di fruizione, e si propone come strumento strategico per favorire la partecipazione e la crescita del senso di appartenenza ad una comunità di cittadini.

MODULO PER RECLAMI

Cognome e nome (1) _____

Residente a _____ in Via/Piazza _____

n. _____ Telefono _____

Ufficio o Servizio interessato all'osservazione (2)

Descrizione del reclamo

Data

Firma _____

(1) INFORMATIVA: I dati personali saranno utilizzati dagli Uffici comunali esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito del suo reclamo. Qualora il reclamo coinvolga altri enti o aziende, i dati saranno comunicati all'ufficio preposto alla materia.

(2) Qualora non si conosca l'Ufficio o Servizio interessato, l'indicazione può essere omessa. Sarà cura degli Uffici Comunali trasmettere l'osservazione all'Ufficio competente.

**IL MODELLO PUÒ ESSERE CONSEGNATO AL PERSONALE DEGLI
UFFICI COMUNALI O INVIATO PER POSTA O VIA FAX O PER
POSTA ELETTRONICA ALL'INDIRIZZO**

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Nel corso dell'anno saranno somministrati ai cittadini, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari serviranno a migliorare la qualità dei servizi resi

Questionario di verifica del grado di soddisfazione

1) **Conosce "La Carta dei Servizi Sociali"**

- sì
- no

2) **Se sì, come la valuta?**

- utile e chiara
- utile ma poco chiara
- inutile e troppo complessa

3) **Se sì, Le ha permesso di conoscere dei nuovi servizi?**

- sì
- no

4) **Nell'ultimo anno, di quali servizi ha usufruito?**

Segretariato Sociale	
Assistente Sociale	
Richiesta assistenza economica	
Assegno di maternità	
Assegno nuclei familiari numerosi	
Affido familiare minori	
Contributo morosità incolpevole	
Contributo per spese farmaceutiche	
Contributi per la fornitura del gas metano o energia elettrica	
Contributo per servizio mensa scolastica	
Contributo per servizio trasporto scolastico	
Contributo per libri di testo	
Borse di studio	
Assistenza domiciliare minori	
Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica	
Assistenza scolastica alunni disabili	
Contributo abbattimento barriere architettoniche	
Contributo parcheggio invalidi	
Assistenza domiciliare agli anziani	
Trasporto protetto	
<input type="checkbox"/> altro.....	

5) **Come valuta il grado di cortesia e di disponibilità degli operatori?**

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

6) **Come valuta il grado di chiarezza delle informazioni ricevute**

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

7) **Come valuta, nel complesso, il servizio prestato?**

- buono e puntuale
- sufficientemente adeguato
- inadeguato
- altro _____

8) **Nel complesso, è soddisfatto dei servizi alla persona erogati dal Comune?**

- si poco
- abbastanza no

9) **Quali servizi presentano, secondo lei, le maggiori carenze?**

Servizio	1	2	3	4	5
	scars o	sufficiente	buo n	discreto	ottimo
Servizio sociale di base					
Interventi a sostegno della famiglia					
Interventi a sostegno dei disabili					
Interventi a sostegno degli anziani					
Altro (da specificare)					

10) **Osservazioni, proposte, suggerimenti**

.....
.....

Dati Anagrafici

Sesso M F

Età:

- meno di 18 anni
- tra i 19 e i 25 anni
- tra i 26 e i 35 anni
- tra i 36 e i 50 anni
- oltre i 50 anni

Titolo di studio:

- elementare
- media inferiore
- media superiore
- laurea
- post laurea

Professione:

- studente/ essa lavoratore/ trice dipendente
- disoccupato/ a lavoratore/ tice autonomo
- casalinga pensionato/ a