



**CITTÀ DI
ASSISI**

SERAPHICA CIVITAS



Organizzazione
delle Nazioni Unite
per l'Educazione,
la Scienza e la Cultura



Assisi, Basilica di San Francesco
e altri luoghi francescani
iscritti nella Lista del patrimonio
mondiale nel 2000

CARTA DEI SERVIZI

**UFFICIO SERVIZI SOCIALI E
GESTIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA**

Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica

Piazza Nassirya - 06081 S. Maria degli Angeli - Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.210 / Fax 075.81.38.235

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-sociali/>

E.mail: sociale@comune.assisi.pg.it

1. Orari di apertura al pubblico:

Martedì-Mercoledì –Venerdì **10.00-12.30**

Giovedì **15.30-17.30**

2. Servizi al Cittadino

Le attività dei Servizi Sociali Comunali possono aggregarsi in quattro gruppi di funzioni: A) funzioni proprie dell'Ufficio della Cittadinanza; B) funzioni proprie dell'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale n. 3; C) funzioni amministrative, D) Edilizia Residenziale pubblica.

A) Funzioni Ufficio della Cittadinanza: istituito ai sensi della DGR 248/2002 è un servizio di primo livello, rivolto a tutta la popolazione, che soddisfa “domande di orientamento, di sostegno, di mediazione, di affettività, di comunicazione intergenerazionale, di partecipazione sociale”. Pertanto ad esso competono:

- la promozione di iniziative sociali a favore della cittadinanza in generale;
- la promozione di iniziative di contrasto all'esclusione sociale di anziani, disabili e minori (sussidi, inserimenti in strutture, rette di ricovero ecc.);
- la rilevazione e valutazione dei bisogni emergenti;
- la gestione del servizio di assistenza domiciliare;
- la gestione di strutture socio-assistenziali;
- la cura dei rapporti operativi con le strutture del servizio sanitario e le istituzioni operanti nel sociale;
- la collaborazione con le Unità multi-valutative del servizio sanitario;
- la collaborazione con le istituzioni scolastiche per il sostegno ai soggetti diversamente abili;
- la collaborazione con gli Organi Giudiziari;
- la cura delle attività relative ad affidi ed adozioni;
- la cura delle attività che promuovano l'integrazione sociale e culturale degli immigrati;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

B) Funzioni Ufficio di Piano: istituito ai sensi della DGR 248/2002, è la struttura tecnica di supporto al Piano di Zona, di cui il Comune capofila si avvale e assume la responsabilità per la gestione associata degli interventi e delle risorse di derivazione regionale e/o nazionale. Pertanto ad esso competono:

- la gestione dei procedimenti burocratici-amministrativi dell'area interessata al piano di zona (Ambito Territoriale n. 3) tramite atti e strumenti previsti dalla normativa vigente;
- la cura dei rapporti con enti pubblici sovraordinati (Regione, Provincia, Prefettura ecc.) e con il terzo settore;
- la cura dei rapporti con i Comuni dell'A.T. n. 3 (in particolare le funzioni di segreteria del Tavolo Assessori);
- la gestione della convenzione con il Punto di Ascolto anti violenza;

- la cura dei rapporti con il Distretto Sanitario al fine di favorire l'integrazione sociosanitaria;
- il supporto al promotore sociale, quale program manager cui fanno capo le funzioni di coordinamento della programmazione e progettazione sociale dell'Ambito;
- il rilascio di autorizzazioni e accreditamenti e vigilanza su strutture socio-assistenziali residenziali e semi-residenziali;
- la promozione di iniziative finalizzate a prevenire e combattere il fenomeno della diffusione delle dipendenze;
- il monitoraggio di problematiche rilevanti inerenti la realtà sociale dell'A.T. n. 3, intercettate dai servizi di 1° livello;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

c) Funzioni Amministrative:

- la gestione dei rapporti con le associazioni di volontariato, con enti e cooperative sociali;
- la predisposizione di tutti gli atti amministrativi propedeutici all'erogazione di benefici per interventi sociali e attività assistenziali (sussidi, rette di ricovero, contributi ad associazioni di volontariato ecc.);
- l'organizzazione e gestione dei soggiorni e centri estivi per minori e anziani;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate
- gare riguardanti i servizi sociali sottosoglia comunitaria
- avvisi pubblici, liquidazioni fatture rendicontazioni e controllo servizi

D) Edilizia Residenziale Pubblica

- la gestione delle case di edilizia residenziale pubblica di proprietà e/o competenza comunale;
- la certificazione di idoneità degli alloggi ai fini abitativi;
- la gestione delle pratiche di assegnazione degli alloggi A.T.E.R. ed E.R.S.;
- la gestione dei rapporti con la Regione dell'Umbria, Provincia di Perugia, Servizi Sociali, USL, inerenti la materia;
- la programmazione e gestione degli interventi di, manutenzione, ristrutturazione, ampliamento e adeguamento alla normativa vigente degli immobili e degli impianti tecnologici nell'edilizia pubblica di proprietà comunale;
- ogni altro adempimento pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

3. Modulistica

La modulistica predisposta dall'Ufficio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-sociali/>

4. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-sociali/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

5. Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente all'Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica anche tramite l'impiego di supporti informatici.

L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Dirigente del Settore Istituzionale e Finanziario.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Infrastrutture o utilizzando i supporti informatici.

6. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile anche presso l'Ufficio Servizi Sociali e Gestione Edilizia Residenziale Pubblica e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-sociali/>.

I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.

RESPONSABILE UFFICIO DOTT.SSA KATIA SPOSINI