



Città di Vittoria

Direzione Servizi alla Persona, Pubblica Istruzione e Sport
Servizi Sociali

GLI OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, si intendono raggiungere i seguenti obiettivi.

- ✓ promuovere la cittadinanza attiva;
- ✓ costruire un rapporto di collaborazione con i cittadini ed il privato sociale;
- ✓ descrivere l'organizzazione ed il funzionamento delle rete dei servizi erogati;
- ✓ informare sulle procedure d'accesso ai servizi;
- ✓ stimolare un continuo confronto tra le istituzioni ed i cittadini;
- ✓ garantire la massima visibilità sia rispetto ai servizi che agli impegni assunti;
- ✓ favorire la crescita organizzativa e funzionale della rete dei servizi
- ✓ offrire un buon livello qualitativo dei servizi.

ATTORI E STANDARD DI QUALITÀ NEI SERVIZI	IMPEGNI DELL'ENTE
Tempestività nell'erogazione dell'intervento	30 gg. dal termine dell'istruttoria in caso di estrema necessità vengono messi in atto interventi tempestivi ed urgenti a carattere straordinario
Personalizzazione dell'intervento	La maggior parte dei servizi si inseriscono all'interno di un progetto di intervento personalizzato condiviso con il beneficiario. Per ogni richiesta viene redatta una scheda personale dell'utente.
Trasparenza/informazione	Viene garantita un'adeguata informazione e la trasparenza delle decisioni mediante accesso alla documentazione e/o eventuali avvisi ben visibili, contatti diretti nei giorni di ricevimento del pubblico e/o telefonici;
Rispetto della privacy	I dati forniti vengono trattati nel rispetto della legge sulla privacy.
Accessibilità	Gli uffici sono al 100% privi di barriere architettoniche il segretariato sociale e gli uffici della Direzione ricevono il pubblico, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il martedì e giovedì dalle 16:00 alle 18:00.
Professionalità degli operatori	Tutti gli operatori sono in possesso di titolo di studio adeguato al ruolo; attività di aggiornamento se previste dall'ente o da altre istituzioni pubbliche/private; gli Assistenti Sociali e gli Psicologi sono iscritti ai relativi Albi Professionale.

I SERVIZI

L'erogazione dei servizi e degli interventi socio-assistenziali per i cittadini è garantita dalle prestazioni del Distretto D43 che eroga direttamente e da quelle che offre a seguito di convenzioni con le cooperative sociali e/o con affidamenti ad evidenza pubblica a soggetti fornitori di servizi socio-assistenziali. Tutti i servizi sono predisposti allo scopo di superare le varie situazioni di difficoltà e di bisogno dei richiedenti. L'accesso ai servizi viene erogato gratuitamente, pochi i servizi per i quali è prevista una contribuzione in relazione al reddito posseduto

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Descrizione del Servizio	Il servizio di segretariato sociale opera come sportello unico per l'accesso degli utenti ai servizi e strutture del territorio, svolge attività di informazione, di accoglienza, ascolto, orientamento sui diritti di cittadinanza e si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino, diversificandosi dalle attività di presa in carico.
Destinatari	Tutti i cittadini
Dove rivolgersi	Segretariato Sociale - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra Giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali

AREA MINORI

Educativa Domiciliare Minori

Descrizione del Servizio	Il servizio, comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane, di sostegno alla funzione educativa genitoriale nell'assolvimento del proprio compito. L'obiettivo che il servizio si prefigge è il raggiungimento dell'autonomia personale che significa anche miglioramento della qualità della vita sia per le famiglie che per i propri figli, con particolare attenzione ai figli minori.
Destinatari	A minori in fascia di età 06-18 anni ed alle loro famiglie.
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Servizio Affidato Familiare

Descrizione del Servizio	L'Affido Familiare è un servizio che, in attuazione della legge n.149/2001 a modifica della legge 184/83, prevede l'allontanamento del minore, per difficoltà temporanee, dalla propria famiglia, e l'affidamento dello stesso, su disposizione dell'Autorità Giudiziaria, ad un altro nucleo idoneo ad offrire adeguate risposte alle sue necessità di educazione, istruzione, di accudimento e tutela e si configura, nel contempo, anche come un intervento di aiuto alla famiglia di origine del minore. L'affidamento familiare può essere etero familiare ed intra familiare, nel caso in cui il minore viene affidato a parenti.
Destinatari	Famiglie che aspirano all'affidamento di minori
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali - Psicologi - Personale Amministrativo

Assegno di Maternità

Descrizione del Servizio	In virtù della legge 448/98 art. 66, il Comune di Vittoria provvede all'istruttoria delle pratiche relative all'erogazione, entro il 6° mese dalla nascita del bambino o dall'effettivo ingresso in famiglia del minore adottato o in affido preadottivo.. Una volta completata l'istruttoria e trasmessa in via telematica all'INPS, l'assegno viene erogato direttamente ai beneficiari dallo stesso INPS. L'assegno non è cumulabile con altri trattamenti previdenziali, tranne se si ha diritto a percepire dal comune la quota differenziale. L'importo dell'assegno è rivalutato ogni anno per le famiglie di operai e impiegati sulla base della variazione dell'indice dei prezzi al consumo ISTAT. L'Istituto pubblica ogni anno l'importo nella circolare sui salari medi convenzionali.
Destinatari	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). Il diritto all'assegno, nei casi di parto, adozione o affidamento preadottivo, spetta a cittadini residenti italiani, comunitari o stranieri in possesso di titolo di soggiorno
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Bonus Maternità

Descrizione del Servizio	l'Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro, al fine di promuovere la riduzione ed il superamento degli ostacoli di ordine economico alla procreazione per le famiglie meno abbienti, in applicazione della L.R. n.10/2003 art. 6 comma 5, annualmente pubblica l'avviso contenente i criteri e modalità di erogazione del bonus di 1.000,00 euro per la nascita di ciascun figlio e lo schema di domanda, da presentarsi al Comune di residenza.
Destinatari	Il bonus è destinato ai genitori o ai soggetti esercenti la potestà parentale che siano in possesso dei seguenti requisiti: • cittadinanza italiana o comunitaria; • residenza nel territorio della Regione Siciliana al momento del parto o dell'adozione; • nascita del bambino nel territorio della Regione Siciliana; • indicatore ISEE del nucleo familiare del richiedente non superiore a 3.000 euro.
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Strutture residenziali per minori

Descrizione del Servizio	Il Civico Ente provvede, nei casi in cui si verifichino all'interno del nucleo d'origine del bambino situazioni di grave pregiudizio per il suo sviluppo psico-fisico e su disposizione della Magistratura Minorile, all'inserimento dei minori italiani e stranieri in strutture educative territoriali a carattere residenziale
Destinatari	Minori
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Centri socio educativi diurni per minori

Descrizione del Servizio	I Centri Socio- educativi diurni presenti sul territorio cittadino sono strutture di prevenzione e recupero che accolgono i minori, in fascia di età 6/18, residenti nel Comune di Vittoria, su disposizione della Magistratura Minorile ed offrono sostegno, accompagnamento, supporto alle famiglie, operano in stretto collegamento con i servizi sociali comunali e con le istituzioni scolastiche, e mirano alla realizzazione di attività culturali, ricreative, sportive, al fine di offrire ai minori, con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione e di devianza, possibilità di recupero.
Destinatari	Ai minori in fascia di età 06-18 su disposizione della Magistratura minorile;
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 – piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

AREA DISABILITÀ

L'attività prevista è tesa a realizzare la piena integrazione dei soggetti affetti da gravi patologie e/o disabili in relazione alla Legge n. 104 del 1992, al piano triennale della Regione Siciliana per la disabilità del 27/01/06 e all'art. 14 e 15 L. 328/00.

FINALITÀ

- Favorire la permanenza a domicilio delle persone affette da patologie gravi e persone disabili gravi sostenendone l'autonomia e limitando quanto più possibile il ricorso alla istituzionalizzazione.
- Sostenere i nuclei familiari nelle responsabilità di cura dei congiunti.
- Favorire l'integrazione del soggetto all'interno della comunità di appartenenza.

OBIETTIVI

- Sostenere e sviluppare l'autonomia e le capacità delle persone destinatarie dell'intervento progettuale.
- Rimuovere gli ostacoli che aggravano la condizione di fragilità
- Creare condizioni di pari opportunità
- Sostenere, supportare, orientare, ma anche sollevare le famiglie
- Garantire degli interventi individualizzati nei termini di misure assistenziali, educative, riabilitative e scolastiche di inserimento formativo e lavorativo.
- Favorire la vita di relazione dei soggetti beneficiari attraverso la partecipazione ad attività formative, sportive, culturali, ricreative.

Progetti disabilità Grave. Attivazione Patto di Servizio

Descrizione del Servizio	A seguito dell'elaborazione di un piano personalizzato il disabile Grave può usufruire di servizi "socio-assistenziali".
Destinatari	Soggetti in stato di ridotta o non autosufficienza secondo l'art. 3 comma 3 legge 104/92. I destinatari saranno individuati dal DSS attingendo a specifiche istanze a seguito di bando pubblico e la predisposizione di piani personalizzati.
Dove rivolgersi	Distretto Socio - Sanitario di appartenenza o Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Disabilità Gravissima. Patto di Cura

Descrizione del Servizio	Per accedere al beneficio, ciascun Soggetto o suo Rappresentante, dopo aver presentato istanza, qualora venga accertato lo stato di disabilità gravissima da parte dell'Unità Valutativa Multidimensionale del Distretto D43, sottoscriverà il Patto di Cura, redatto secondo lo schema del D.P. 532/2017 modificato con D.P. 545 del 10 maggio 2017, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR n 445/2000, in cui dichiarerà di utilizzare le risorse economiche esclusivamente per la cura della persona disabile.
Destinatari	Soggetti in stato di non autosufficienza secondo l'art. 3 comma 3 legge 104/92 e indennità di accompagnamento. I destinatari saranno individuati dal DSS.
Dove rivolgersi	PUA (Punto Unico di Accesso) Distretto Sanitario, Via dell'Acate, 1 - Vittoria Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Progetto "Vita Indipendente"

Descrizione del Servizio	Per "Vita Indipendente", così come indicato nelle linee-guida, si intende libertà di scelta nonostante la disabilità. Attraverso i Piani Personalizzati di "Vita Indipendente" si garantisce alla persona con grave disabilità il diritto all'autodeterminazione della propria esistenza
Destinatari	Gli interventi sono rivolti esclusivamente alle persone con disabilità in situazione di gravità, residenti nel Distretto D43, con età dai 18 ai 64 anni.
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Progetto "Dopo di Noi"

Descrizione del Servizio	Legge 112 del 22 giugno 2016 "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", introduce nel nostro ordinamento specifiche tutele per le persone con gravi disabilità quando viene meno il sostegno familiare. L'obiettivo del provvedimento è garantire la massima autonomia e indipendenza delle persone con disabilità, consentendogli per esempio di continuare a vivere - anche quando i genitori non possono più occuparsi di loro - in contesti il più possibile simili alla casa familiare o avviando processi di deistituzionalizzazione.
Destinatari	Gli interventi sono rivolti esclusivamente alle persone con disabilità in situazione di gravità, residenti nel Distretto D43, con età dai 18 ai 64 anni.
Dove rivolgersi	Distretto Socio - Sanitario di appartenenza o Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

BONUS SOCIALE PER DISAGIO FISICO

Descrizione del Servizio	Il bonus (elettrico) per disagio fisico è un'agevolazione volta a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dei nuclei familiari in cui è presente un componente (titolare della fornitura o convivente) che si trova in condizioni di disagio fisico, per le quali è costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita, che comportano un elevato consumo di energia elettrica. L'importo del bonus sociale per disagio fisico viene applicato direttamente sulla bolletta elettrica. Il bonus sociale per disagio fisico non deve essere rinnovato, ma viene erogato fino al cessato uso delle apparecchiature elettromedicali
Destinatari	Possono richiedere il bonus tutti i nuclei familiari al cui interno vi sia un soggetto affetto da grave malattia, che richiede l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita. Il bonus sociale per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra Giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Assistenza Domiciliare Anziani Gravi

Descrizione del Servizio	Il Servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di garantire a persone anziane, disabili, con limitazioni di autosufficienza, di rimanere nel proprio domicilio o comunque nell'ambito familiare e sociale di appartenenza attraverso le seguenti principali attività: a. Disbrigo pratiche amministrative; b. Aiuto domestico attraverso interventi mirati al sostegno nelle attività giornaliere; riordino della casa; preparazione e somministrazione di pasti caldi, cura e igiene della persona; c. Sostegno psicologico, assistenziale e sociale per la soluzione di problematiche relazionali della persona nell'ambito della famiglia e verso l'esterno, tendenti al recupero o al mantenimento dell'autonomia e della qualità della vita.
Destinatari	Disabili /anziani gravi
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Assistenza Domiciliare Integrata

Descrizione del Servizio	L'intervento è volto ad assicurare cure adeguate al disabile/anziano nel proprio contesto abitativo e familiare attraverso piani personalizzati. Il servizio odi Assistenza Domiciliare Integrata consente la domiciliarizzazione: a) delle prestazioni sanitarie a carico dell'Asl quali: - prestazioni mediche da parte dei medici di medicina generale; - prestazioni infermieristiche; - prestazioni di medici specialisti dell'Azienda Sanitaria Locale; dipendente o in convenzione; - prestazione riabilitative e di recupero psico-fisico, erogate da terapisti della riabilitazione. b) delle prestazioni socio-assistenziali, a carico del C.E., quali: - igiene e cura della persona; - aiuti domestici e preparazione dei pasti; - disbrigo pratiche burocratiche; - disbrigo commissioni esterne; - interventi volti a favorire la socializzazione.
Destinatari	Disabili/Anziani
Dove rivolgersi	Distretto Socio - Sanitario di appartenenza o Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Tessere libera circolazione

Descrizione del Servizio	Tessere di libera circolazione L.R. 68/81 per persone di disabili, rilasciata dalla ditta AST per usufruire del trasporto pubblico locale.
Destinatari	Persone con disabilità
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra Giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Costo del servizio	€ 3.38 intestato a Azienda siciliana trasporti SPA Palermo ed intrattenuto con l' Agenzia Banca Nazionale del lavoro s.p.a. AREA SICILIA sede di Palermo - coordinate bancarie: IBAN: IT 11 S 0100504600000000200002; ABI: 01005 CAB: 04600 CIN S; c/c n. 000000200002, (Causale: Diritti per rilascio tessera abbonamenti disabili).
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Contributi economici straordinari

Descrizione del Servizio	L'intervento prevede l'erogazione di contributi monetari a nuclei familiari che si trovano in stato di disagio economico e/o privi di risorse sufficienti a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari o che si trovino in occasionali situazioni di difficoltà.
Destinatari	Cittadini con problematiche socio-economiche.
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano terra
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

Contributi canoni di locazione

Descrizione del Servizio	Si tratta di contributi integrativi per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione ai sensi della legge n. 431/98.
Destinatari	Persone in difficoltà economiche in possesso di requisiti previsti Bando Regionale
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

ADI (Assegno di Inclusione)

Descrizione del Servizio	È una misura nazionale di contrasto alla povertà, alla fragilità e all'esclusione sociale delle fasce deboli attraverso percorsi di inserimento sociale, nonché di formazione, di lavoro e di politica attiva del lavoro, istituita a decorrere dal 1° gennaio 2024 dall'articolo 11 del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n. 85
Destinatari	Nuclei familiari che abbiano almeno un componente in una delle seguenti condizioni: •con disabilità; •minorenne; •con almeno 60 anni di età; •in condizione di svantaggio (grave disagio bio-psico-sociale) e inserito in programma di cura e assistenza dei servizi socio-sanitari territoriali certificato dalla pubblica amministrazione
Dove rivolgersi	L'assegno di inclusione si richiede accedendo al sito dell'Inps (www.inps.it) con SPID – CIE – CNS oppure rivolgendosi a CAF e patronati
Costo del servizio	Gratuito/
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

AREA DIRITTO ALLO STUDIO

BORSE DI STUDIO FORNITURA LIBRI E BUONI LIBRI

Descrizione del Servizio	La Regione Sicilia ha attivato degli aiuti economici finalizzati all'acquisto dei libri scolastici. Il bonus scuola può essere richiesto così come stabilito annualmente dalla Regione e relativamente all'anno scolastico successivo, rispettando i limiti ISEE, le scadenze e le modalità di fruizione
Destinatari	Le famiglie che hanno figli che frequentano le scuole secondarie di 1° e 2° siciliane con un ISEE valido fino a €10.632,94
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra Giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Trasporto interurbano alunni pendolari

Descrizione del Servizio	Trasporto gratuito degli studenti pendolari ex L.R. n. 24/73 e ss.mm.ii
Destinatari	Tutti gli alunni che frequentano un Istituto Superiore di 2° grado il cui indirizzo scolastico non è presente sul territorio di Vittoria.
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra Giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Trasporto Alunni

Descrizione del Servizio	Trasporto gratuito per gli studenti residenti nel territorio extra urbano e periferico della città.
Destinatari	Tutti gli alunni che frequentano la scuola dell'obbligo
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Trasporto Alunni Via Virgilio Lavore Giorni di ricevimento: dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 10:00 e dalle ore 12:00 alle ore 13:30
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Trasporto H

Descrizione del Servizio	Trasporto gratuito per gli studenti portatori H.
Destinatari	Alunni H che frequentano la scuola dell'obbligo
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Trasporto Alunni Via Virgilio Lavore Giorni di ricevimento: dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 10:00 e dalle ore 12:00 alle ore 13:30
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Sportello Immigrazione

Descrizione del Servizio	Rilascio documentazione per l'ospitalità
Destinatari	Extracomunitari
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 piano Terra Giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Personale Amministrativo

Accoglienza Minori Stranieri non Accompagnati (MSNA)

Descrizione del Servizio	Il Sistema Accoglienza Integrazione (SAI) è costituito dalla rete degli enti locali che – per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata – accedono, nei limiti delle risorse disponibili, al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. In sinergia con il terzo settore, si garantiscono interventi di "accoglienza integrata" che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico. Le caratteristiche principali del Sistema di protezione sono: • il carattere pubblico delle risorse messe a disposizione e degli enti politicamente responsabili dell'accoglienza, Ministero dell'Interno ed enti locali, secondo una logica di governance multilivello; • la volontarietà degli enti locali nella partecipazione alla rete dei progetti di accoglienza; • il decentramento degli interventi di "accoglienza integrata"; • le sinergie avviate sul territorio con i cosiddetti "enti gestori", soggetti del terzo settore che contribuiscono in maniera essenziale alla realizzazione degli interventi; • la promozione e lo sviluppo di reti locali, con il coinvolgimento di tutti gli attori e gli interlocutori privilegiati per la riuscita delle misure di accoglienza, protezione, integrazione in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale.
Destinatari	Vulnerabili, quali minori non accompagnati, disabili anche temporanei, soggetti che richiedono assistenza domiciliare, sanitaria, specialistica e prolungata, anziani e vittime di tortura e di violenza.
Dove rivolgersi	Direzione Servizi Sociali - Via Gen. A. Diaz n. 77 - piano 1°
Costo del servizio	gratuito
Profili professionali impegnati	Assistenti Sociali – personale amministrativo

CONTATTI

Servizio	Indirizzo	Contatti telefonici
Segretariato Sociale	Via Gen. A.Diaz, 77 - P.T.	0932 514833 - 514484
Anziani	Via Gen. A.Diaz, 77 - P.1°	0932 514405 - 514410
Minori	Via Gen. A.Diaz, 77 - P.1°	0932 514411 - 514475
ADI (Assegno di Inclusione)	Via Gen. A.Diaz, 77 - P.T.	0932 514833- 4347-4435-4786
LPU (lavori di pubblica utilità) MAP (messa alla prova) Dipendenze	Via Gen. A.Diaz, 77 Piano 1°	0932 514490 - 514410
Iscrizione all'Albo e Vigilanza strutture socio assistenziali		
Disabilità psichica		
Abuso e Maltrattamento		0932 514473

Mail:

dirigente.servizisociali@comunevittoria-rg.it dirigente.servizisociali@pec.comunevittoria-rg.it servizisociali@comunevittoria-rg.it ufficiominori@pec.comunevittoria-rg.it
--

QUESTIONARIO PER RILEVARE LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile Signora/Signore, abbiamo preparato un questionario per valutare la soddisfazione dei cittadini che si rivolgono ai Servizi Sociali del Comune di Vittoria. Attraverso il presente questionario, da compilare in forma anonima, si cercherà di migliorare la qualità dei servizi offerti rendendoli più adeguati possibile alle esigenze degli utenti.

Indicare tipologia di **servizio** di cui si è usufruito: _____

Ricevimento del pubblico:

Facilità ad ottenere informazioni e qualità delle informazioni ricevute

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Luoghi di attesa

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Orari di apertura

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Rapidità del servizio reso dagli operatori/Tempi di attesa

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Modulistica

Reperibilità dei moduli

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Chiarezza e facilità di compilazione

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente



Qualità dei servizi erogati

Tempi di attivazione del servizio

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Professionalità del personale impiegato nel servizio

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Flessibilità organizzativa in base alle esigenze dell'utente

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

Rispondenza del servizio alle effettive esigenze dell'utente

- ☐ Pienamente soddisfacente
- ☐ Abbastanza soddisfacente
- ☐ Sufficientemente soddisfacente
- ☐ Scarsamente soddisfacente

PROFILO UTENTE:

Sesso:

- ☐ M
- ☐ F

Età _____

Professione: _____

Nazionalità: _____

Si ringrazia per la collaborazione

GRUPPO
RISERVA
SALVEMINI