

**CARTA DEI SERVIZI**  
**SOCIALI e SOCIO SANITARI**

**Ambito Territoriale N15**  
**Comuni di Marano di Napoli e Quarto**  
**Comune Capofila: Marano di Napoli**

**“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 e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.**  
*Art. 13 – Legge 328/2000.*

## **I PARTE**

### ***PREMESSA***

#### ***1. Cos'è la Carta dei Servizi***

La Carta dei Servizi indica quali impegni il Comune concretamente assume con i cittadini e quali servizi offre, come si accede ai servizi sociali, quale qualità minima è garantita, quali procedure i cittadini devono osservare per presentare reclami e sentirsi tutelati nelle esigenze manifestate. In essa sono sanciti i principi a cui si uniformano i servizi e riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti.

In essa sono sanciti i principi a cui si uniformano i servizi e riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti. Con la Carta dei servizi si intende promuovere tra i cittadini dell'Ambito territoriale N15 la "*Cittadinanza Attiva*" intesa come: cittadinanza informata, consapevole e partecipe. Ed è proprio attorno a queste tre parole-chiave (informazione, consapevolezza e partecipazione) che si snodano le finalità e i contenuti del presente documento.

### **Che cos'è l'ambito territoriale**

Con l'approvazione della legge 328 del 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" si è introdotto un nuovo soggetto territoriale nella pianificazione delle politiche sociali e nell'erogazione dei servizi: l'Ambito. Esso è il luogo dove si progettano e gestiscono le politiche sociali e socio-sanitarie. L'ambito è coincidente del distretto sanitario proprio al fine di realizzare uno spazio unitario di confronto, programmazione e gestione integrata dei servizi socio-sanitari.

L'Ambito territoriale N15, per l'attuazione del sistema integrato di interventi e servizi sociale e socio-sanitari, comprende 2 Comuni: Marano di Napoli, ente capofila e Quarto.

### **Che cos'è il Coordinamento Istituzionale**

È l'organo di governo dell'Ambito esercita la sua funzione di indirizzo programmatico, di coordinamento e di controllo politico amministrativo per tutte le attività istituzionali atte alla redazione del piano sociale di zone ed alla erogazione e gestione dei servizi nel capo delle politiche sociali.

La funzione di gestione del Piano di Zona è riservata al Coordinamento Istituzionale.

Il Coordinamento Istituzionale è composto dai Sindaci dei Comuni associati, dal Presidente della Provincia e in materia di integrazione socio-sanitaria, dai Sindaci dei Comuni associati, dal Presidente della Provincia e dal Direttore Generale dell'ASL di riferimento, ovvero da loro delegati.

Per la realizzazione delle politiche il Coordinamento istituzionale si avvale dell'Ufficio di Piano, quale organismo tecnico con il compito di attuare la programmazione e svolgere le funzioni di gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona. Il coordinamento Istituzionale è presieduto e convocato dal Sindaco del Comune capofila.

### **Che cosa è l'Ufficio di Piano**

Gli enti aderenti costituiscono con la Convenzione ex art.30 4° comma del D.lgs n.267/2000 un ufficio comune, denominato Ufficio di Piano, quale struttura di coordinamento intercomunale a natura tecnico amministrativa, avente presso il Comune capofila. L'Ufficio di Piano costituisce il vero e proprio motore della pianificazione territoriale. Esso infatti riveste un ruolo strategico in quanto ha il compito di elaborare ed attuare la programmazione, svolgere le funzioni di gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona. L'Ufficio di Piano è dotato delle risorse umane in numero adeguato rispondere al fabbisogno di competenze tecniche e di capacità professionali necessarie a svolgere efficacemente ed efficientemente le funzioni e i compiti assegnati all'ufficio stesso. Il Comune capofila provvede all'attuazione del Piano di Zona attraverso l'Ufficio di Piano.

**Che cosa è il Piano di Zona.** Il Piano Sociale di Zona è il documento programmatico dell'Ambito territoriale; rappresenta lo strumento che nasce per dare risposte ai problemi dei singoli e della collettività, per individuare i bisogni e le strategie di risposta più efficaci, per riqualificare le risorse disponibili e condivise tra soggetti istituzionali e comunitari, per promuovere la partecipazione delle diverse realtà territoriali. Il Piano di Zona è adottato con cadenza triennale dall'Ambito territoriale.

La **Carta dei Servizi** del Piano Sociale di zona dell'Ambito N15 è così strutturata: nella prima parte si descrivono la carta dei servizi, l'ambito territoriale con i suoi organi, definendone le funzioni, nella seconda parte vengono indicati per ciascuna macroarea di interventi, servizi/progetti di cui sui è indicano la descrizione del servizio, i destinatari, le modalità di accesso.

Le macroaree sono sei come di seguito indicate:

- Area welfare d'accesso
- Area delle responsabilità familiari
- Area diritti dei minori
- Area contrasto alla povertà
- Area persone anziane
- Area disabilità e salute mentale

Nelle ultime pagine è riportato un modulo di reclamo/suggerimento di servizi.

## **II PARTE**

---

### ***Indice progetti per aree d'intervento***

---

#### ***1.1 Welfare d'accesso***

#### ***1.2 Il servizio sociale professionale***

#### ***1.3 Il segretariato sociale***

---

### ***2. Responsabilità Familiari***

#### ***2.1 Affido Familiare***

#### ***2.2 contributo a minori riconosciuti da un solo genitore***

#### ***2.3 centro per la famiglia***

#### ***2.4 family care***

---

### ***3. Minori***

#### ***3.1 Biblioteca per l'infanzia "Parole di carta"***

#### ***3.2 Asilo nido***

---

### ***4. Disabili***

#### ***4.1 Assistenza specialistica***

---

---

*4.2 ADI- Assistenza Domiciliare Integrata/ osa*

*4.3 Budget di salute*

*4.4 Sportello informa disabili*

*4.5*

*4.6 Centro polifunzionale disabili lievi*

*4.7 Biolavoro*

---

*5. Anziani*

*5.1 Centri Polifunzionale per anziani*

*5.2 ADI- Assistenza Domiciliare Integrata*

*5.3 ADA- Assistenza Domiciliare Anziani*

*5.4 Nonni civici*

---

*6. Povertà*

*6.1 banco alimentare*

*6.2 sportello cittadinanza*

*6.3 contributi economici ad integrazione del reddito*

*6.4 sostegno indiretto alle famiglie*

---

---

## ***1. Welfare d'accesso***

### ***1.1 Il servizio sociale professionale***

---

#### **Che cos'è**

Il Servizio Sociale professionale è un livello essenziale di assistenza di cui all'art. 5 della legge regionale n.11/2007, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini. Esso agisce per la prevenzione e la presa in carico, con interventi immediati in tutte le situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale. Le prestazioni previste, che possono avere carattere continuativo, temporaneo o straordinario sono: consulenza, presa in carico, informazioni sui criteri di accesso ai servizi e sui diritti delle persone, accoglienza e ascolto, assistenza alla compilazione di pratiche amministrative, sostegno e accompagnamento, stesura di progetti individualizzati.

#### **Destinatari**

È rivolto a tutti i cittadini residenti nell'ambito N15 con particolare attenzione ai soggetti deboli ed emarginati.

**Come si accede al servizio**

La richiesta può essere inoltrata direttamente dall'interessato, dai familiari amici o conoscenti presso l'ufficio di servizio sociale

**A chi rivolgersi**

Agli Assistenti sociali presenti presso i servizi sociali del comune di residenza

---

## **1.2 Il segretariato sociale**

---

### **Che cos'è**

È un servizio di assistenza per l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento e l'invio del cittadino alla rete dei servizi sociali. Il Segretariato Sociale assicura funzioni di informazione sulle norme e sulle prassi che regolano l'espletamento dei servizi e quelle di aiuto personale agli utenti mediante segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi e agli enti competenti, oltre che mediante interventi finalizzati a facilitare il contatto dei cittadini con il servizio competente

### **Destinatari**

È rivolto a tutti i cittadini residenti nell'ambito N15 con particolare attenzione ai soggetti deboli ed emarginati.

### **Come si accede al servizio**

La richiesta può essere inoltrata direttamente dall'interessato, dai familiari amici o conoscenti presso l'ufficio di segretariato sociale.

### **A chi rivolgersi**

Ai tecnici dell'accoglienza o agli assistenti sociali presso i servizi sociali del comune di residenza.

---

## **2. Responsabilità Familiari**

### **2.1 Affidato Familiare**

#### **Che cos'è**

È un servizio finalizzato alla protezione e alla tutela di quei bambini e adolescenti la cui famiglia è in difficoltà e non è in grado di garantire le cure fisiche, educative, affettive. Esso vuole aiutare la famiglia di origine a superare i propri problemi garantendo la continuità dei rapporti tra famiglia d'origine e famiglia affidataria. Il servizio consiste nell'accoglienza di un minore, per un periodo determinato, presso una famiglia o presso un single o una comunità di tipo familiare, qualora la famiglia di origine stia attraversando un periodo di difficoltà e per vari motivi non riesca a prendersi temporaneamente cura dei figli.

#### **Destinatari**

Tutte le famiglie/persone singole residenti nei Comuni dell'Ambito disponibili all'affido

#### **Come si accede al servizio**

Occorre riferirsi al servizio sociale territoriale dei comuni dell'Ambito, e non comporta alcun onere economico per l'utenza. Il servizio prevede attività quali la formazione degli affidatari, istituzione dell'anagrafe degli affidatari, sostegno alle famiglie affidatarie, sostegno e supporto alle famiglie d'origine, predisposizione del P.E.I.

#### **A chi rivolgersi**

Al servizio sociale professionale dei comuni di residenza

---

## **2.2 Contributo a minori riconosciuti da un solo genitore**

### **Che cos'è**

È un servizio che consiste nell'erogazione di un contributo economico a sostegno di famiglie monoparentali con minori riconosciuti da un solo genitore.

### **Destinatari**

Minori riconosciuti alla nascita da un solo genitore residenti nell'ambito ed appartenenti ad un nucleo familiare con reddito ISEE inferiore a €7500.

### **Come si accede al servizio**

Per accedere al servizio occorre riferirsi al servizio sociale territoriale dei comuni dell'Ambito e compilare l'apposita modulistica così come previsto dal Regolamento d'Ambito.

### **A chi rivolgersi**

Al segretariato sociale o al servizio sociale professionale del comune di residenza

---

### **2.3 Centro per la famiglia**

#### **Che cos'è**

È un servizio realizzato in una struttura messa a disposizione dal comune capofila che propone attività quali:  
mediazione familiare a favore di coppie di genitori in fase di separazione o divorzio per superare i conflitti e recuperare un rapporto positivo nell'interesse dei figli  
supporto sostegno alle capacità genitoriali  
incontri protetti (su disposizione del TM)  
attività di formazione a persone che hanno dato disponibilità all'affido familiare ecc

#### **Destinatari**

È rivolto ai nuclei familiari segnalati dai servizi sociali professionali o dall'autorità giudiziaria.

#### **Come si accede al servizio**

Su invio dei servizi sociali professionali

#### **A chi rivolgersi**

Agli assistenti sociali presenti presso i servizi sociali del Comune

---

## **2.4 Family care**

### **Che cos'è**

È un servizio incentrato sulla domiciliarità rivolto a sostenere i minori in difficoltà ed il loro nucleo familiare nel percorso educativo e di cura attraverso l'intervento di un educatore professionale che affiancando la coppia genitoriale lavora per prevenire i rischi di marginalità sociale.

### **Destinatari**

Minori e famiglie

### **Come si accede al servizio**

Su segnalazione e relazione del Servizio Sociale Professionale.

### **A chi rivolgersi**

Rivolgersi al servizio sociale territoriale del comune di Quarto

### **3. Minori**

#### **3.1 Biblioteca per l'infanzia**

##### **Che cos'è**

È un luogo di promozione della cultura del libro, rivolto ai minori, con finalità di prevenzione dell'esclusione sociale e di riduzione del disagio

##### **Destinatari**

Bambini e ragazzi di età compresa tra i 6 e i 18 anni

##### **Come si accede al servizio**

La richiesta di accesso avviene presso la biblioteca per l'infanzia "Le storie di Momo"- Marano di Napoli

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

Per informazioni rivolgersi al segretariato sociale del Comune di Marano

---

### **3.2 Asilo Nido**

#### **Che cos'è**

È un intervento di sostegno alla famiglia e garantisce ai bambini una situazione ambientale socializzante e ricreativo attraverso il supporto di personale specializzato.

#### **Destinatari**

È un servizio rivolto ai minori da 1 a 3 anni residenti nel Comune di Marano.

#### **Come si accede al servizio**

Per accedere al servizio occorre presentare istanza sull'apposita modulistica nei termini previsti dal bando pubblicato annualmente

#### **A chi rivolgersi**

riferirsi al segretariato sociale o al servizio sociale territoriale del comune di Marano

---

## **4. Disabili**

### **4.1 Assistenza specialistica**

#### **Che cos'è**

Il servizio è finalizzato a garantire l'autonomia delle persone disabili all'interno del contesto scolastico, a sviluppare le potenzialità individuali nell'apprendimenti, nella comunicazione e nella socializzazione nonché a garantire la continuità tra i diversi gradi di scuole con percorsi educativi personalizzati. Il servizio prevede interventi a persone disabili o con fragilità psichica diretti ad assicurare il diritto allo studio e all'informazione attraverso forme di sostegno tali da facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica

#### **Destinatari**

È rivolto agli alunni con handicap comprovato a i sensi della L. 104/92 art 3 comma 3 frequentanti le scuole ricadenti nel territorio dell'ambito

#### **Come si accede al servizio**

Si accede al servizio previa diagnosi funzionale del Neuropsichiatra infantile competente che successivamente provvederà a trasmettere la richiesta di attivazione del servizio all'Ufficio di Piano. L'accesso è subordinato alla valutazione multi-professionale effettuata dall'equipe sociosanitaria per l'integrazione scolastica degli alunni disabile che, congiuntamente alla scuola, partecipa alla redazione del PEI.

## **4.2 ADI- Assistenza Domiciliare Integrata**

### **Che cos'è**

Il servizio organizzato dall' Amb.15 è finalizzato ad offrire prestazioni di natura socio assistenziale specifiche presso il domicilio dell' utente in integrazione con le prestazioni sanitarie, così come concordato durante l' Unità di Valutazione Integrata anche con il coinvolgimento della famiglia. Il suddetto servizio tende a favorire la permanenza del diversamente abile nel proprio ambiente di vita, stimolando le sue capacità residue e a dare sostegno alla famiglia attraverso la creazione di spazi e momenti di sollievo.

### **Destinatari**

Persone con disabilità comprovata ai sensi della L104/92 art3 comma3 di età compresa da 0 a 64 anni portatori di un bisogno complesso, cioè sia sociale che sanitario

### **Come si accede al servizio**

Presentando istanza presso la PUA

### **A chi rivolgersi**

Per l'accesso al servizio, i cittadini possono rivolgersi alla Porta Unica d'accesso(PUA) presente presso il distretto sanitario o il comune

### **4.3 Budget di salute**

#### **Che cos'è**

Il Budget di salute è un modello organizzativo-gestionale di integrazione sociosanitaria per la deospedalizzazione e l'assistenza domiciliare. "L'approccio del budget di salute rende praticabile un percorso di cura più globale e condiviso, con interventi di riabilitazione organizzati sui tre assi che costituiscono le basi del funzionamento sociale delle persone: la casa, il lavoro, la socialità".

#### **Destinatari**

persone con disturbi psichiatrici, delle persone tossicodipendenti, delle persone con disabilità fisiche, delle persone anziane

#### **Come si accede al servizio**

Presentando istanza presso gli sportelli PUA, l'accesso al servizio è subordinato alla valutazione multi professionale effettuata dall'Unità di valutazione integrata distrettuale(UVI) che redige anche il Progetto individualizzato di intervento

#### **4.4 Sportello Informa disabili**

##### **Che cos'è**

Il servizio Informa disabili –si rivolge alle persone disabili, alle loro famiglie, alle associazioni, offrendo loro informazioni e indicazioni sulla normativa, i servizi, le risorse, le opportunità, il tempo libero esistenti in particolare nel territorio dell'ambito . Obiettivi del servizio sono:

- Facilitare l'accesso alle informazioni, alcune delle quali a volte risultano difficili da comprendere e a volte difficili da reperire
- Promuovere un orientamento “personalizzato” dell'utente tra i servizi, gli interventi, le attività presenti nel territorio
- Creare una rete informativa e di collaborazione tra Comuni, associazioni, cooperative, scuole, ASL, az.ospedaliera, altri Enti

##### **Destinatari**

Cittadini dell'ambito n15

##### **Come si accede al servizio**

La richiesta può essere effettuata presso il segretariato sociale dei comuni dell'ambito

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

Ai Tecnici dell'accoglienza o agli Assistenti sociali presso i Servizi Sociali del Comune di residenza.

#### **4.6 centro polifunzionale disabili lievi**

##### **Che cos'è**

Il Centro si rivolge ad utenti diversamente abili con bassa compromissione delle autonomie funzionali e avrà come bacino di utenza l'intero ambito territoriale. Il Centro si caratterizza per un'offerta di servizi e attività diversificate a seconda delle esigenze dell'utente. In particolare: socializzazione e animazione; attività ludico-ricreative e sportive; attività laboratoriali e di avviamento al lavoro; assistenza alla realizzazione delle attività e nelle funzioni quotidiane; etc

##### **Destinatari**

Disabili lievi e medio-lievi maggiori di 18 anni che abbiano completato il percorso riabilitativo presso i centri competenti non ancora sufficientemente autonomi per l'inserimento sociale e lavorativo.

##### **Come si accede al servizio**

Presentando istanza al Comune di residenza.

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

Ai Tecnici dell'accoglienza o agli Assistenti sociali presso i Servizi Sociali del Comune di residenza.

#### **4.7 Borse lavoro per disabili**

##### **Che cos'è**

Con questo tipo di servizio si intende assicurare processi di autonomia ed autodeterminazione alle persone con disabilità, a coloro che hanno già affrontato processi di transizione al lavoro grazie a dei programmi definiti per lo scopo. Il servizio promuove nuove forme di partecipazione e di cooperazione tra pubblico e privato per fare in modo di valorizzare le risorse naturali in modo innovativo. Tutto ciò è possibile grazie al recupero di terreni e fabbricati per destinarli ad un utilizzo di interesse collettivo con particolare riguardo all'integrazione delle fasce deboli.

##### **Destinatari**

Disabili lievi e medio-lievi maggiori di 18 anni che abbiano completato il percorso riabilitativo presso i centri competenti e sono sufficientemente autonomi per l'inserimento sociale e lavorativo.

##### **Come si accede al servizio**

Presentando istanza al Comune di residenza.

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

Ai Tecnici dell'accoglienza o agli Assistenti sociali presso i Servizi Sociali del Comune di residenza.

## **5. Anziani**

### **5.1 Centri Polifunzionale per anziani**

#### **Che cos'è**

È un servizio finalizzato a favorire momenti di aggregazione e di socializzazione. Costituisce un luogo di incontro di tipo ricreativo e culturale atto a garantire alla popolazione anziana un punto di ritrovo in cui poter svolgere attività di tempo libero quali tornei di carte , dama ecc.

#### **Destinatari**

È rivolto agli ultrasessantacinquenni residenti nel Comune di Marano

#### **Come si accede al servizio**

Presentando istanza

#### **A chi rivolgersi**

al Segretariato sociale del Comune di Marano.

## **5.2 ADI - Assistenza Domiciliare Integrata**

### **Che cos'è**

Si tratta di un servizio a carattere socio-sanitario che prevede, attraverso un percorso programmato di concerto con l'ASL ed una progettazione individualizzata l'erogazione a domicilio dell'utente ed in forma integrata delle prestazioni socio-assistenziali fornite dall'ambito e delle prestazioni sanitarie fornite dal distretto sanitario dell'asl di riferimento. Le prestazioni offerte sono attività infermieristiche e riabilitative, di consulenza medica sia generale che specialistica, di cura psicofisica e di assistenza tutelare alla persona.

### **Destinatari**

Il servizio è rivolto agli anziani residenti nell'ambito territoriale N15 in condizioni di limitata autosufficienza o non autosufficienza e/o di recente dimissione ospedaliera che necessitano, oltre che di prestazioni di assistenza domiciliare sociale anche di prestazioni sanitarie erogabili a domicilio.

### **Come si accede al servizio**

Presentando istanza presso gli sportelli PUA, l'accesso al servizio è subordinato alla valutazione multi professionale effettuata dall'Unità di valutazione integrata distrettuale(UVI) che redige anche il Progetto individualizzato di intervento

**A chi rivolgersi:** agli sportelli PUA

### **5.3 ADA- Assistenza Domiciliare Anziani**

#### **Che cos'è**

È un servizio di assistenza domiciliare offerto dal Comune che si realizza attraverso l'erogazione di un insieme di prestazioni di carattere sociale, prevedendo l'affiancamento alla famiglia di origine dell'anziano non autosufficiente, di una figura professionale specializzata (Operatore Socio-Assistenziale) Il servizio ha lo scopo di prevenire e rimuovere le cause che limitano l'autonomia della persona e mirano a mantenerla nel proprio ambiente di vita.

#### **Destinatari**

È rivolto agli anziani residenti nell'ambito con limitata autonomia che vivono da soli o con famiglie, non sufficientemente in grado di assicurare l'assistenza e la cura per l'igiene della persona e della casa

#### **Come si accede al servizio.**

Presentando istanza sull'apposita modulistica disponibile presso la PUA(porta unica d'accesso)

#### **A chi rivolgersi**

Per l'accesso al servizio, i cittadini potranno rivolgersi agli sportelli PUA dell'Amb. n.15

---

#### **5.4 Nonni civici**

---

##### **Che cos'è**

E' un servizio che l'anziano svolge negli orari di entrata e di uscita dalle scuole sorvegliando sulla sicurezza dei ragazzi ed aiutandoli nell'attraversamento della strada.

##### **Destinatari:**

Anziani ultrasessantacinquenni residenti nel comune di Marano le cui condizioni di salute siano compatibili con le attività da svolgere.

##### **Come si accede al servizio**

La domanda puo' essere presentata alla pubblicazione del bando pubblico

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

Per informazioni al segretariato sociale del comune di Marano

---

## **6. Povertà**

### **6.1 Banco alimentare**

#### **Che cos'è**

L' intervento è incentrato sull'erogazione mensile di un pacco viveri di prima necessità.

#### **Destinatari**

I cittadini residenti nel Comune di Marano, che versano in situazioni di grave disagio socio economico.

#### **Come si accede al servizio.**

Presentando istanza presso l'ufficio servizi sociali. A seguito della domanda verrà effettuata una indagine socio-ambientale finalizzata alla verifica delle condizioni di necessità.

Il servizio è gestito in collaborazione con il terzo settore.

#### **A chi rivolgersi**

## **6.2 Sportello di cittadinanza**

### **Che cos'è**

Tale servizio dell' Ambito n.15, rientra tra le misure di contrasto alla povertà, ha come obiettivo quello di evitare o alleviare situazioni di marginalità ed esclusione sociale dei nuclei familiari o dei singoli in condizioni di vulnerabilità sociale. Gli interventi previsti sono l'inserimento socio-lavorativo attraverso l'erogazione di borse lavoro, la sottoscrizione di patti sociali e progetti individualizzati di intervento, etc.

### **Destinatari**

I cittadini residenti nell'Ambito n.15 che versano in situazioni di grave disagio socio economico.

### **Come si accede al servizio.**

Presentando istanza presso l'ufficio servizi sociali. A seguito della domanda verrà effettuata un'indagine socio-ambientale finalizzata alla verifica delle condizioni di necessità.

### **A chi rivolgersi**

I cittadini residenti potranno rivolgersi ai Servizi Sociali Territoriali dell' Ambito.

### **6.3 Contributi economici ad integrazione del reddito**

---

#### **Che cos'è**

L' Ambito n.15 ha istituito tale servizio che consiste nell' erogazione di un contributo una tantum.

#### **Destinatari**

I cittadini residenti nell' Ambito n.15 che versano in situazioni di grave disagio socio economico.

#### **Come si accede al servizio.**

Presentando istanza presso l'ufficio servizi sociali. A seguito della domanda verrà effettuata un'indagine socio-ambientale finalizzata alla verifica delle condizioni di necessità.

#### **A chi rivolgersi**

I cittadini residenti potranno rivolgersi ai Servizi Sociali Territoriali dell' Ambito.

---

## **6.4 Sostegno indiretto alle famiglie**

### **Che cos'è**

Il servizio previsto rientra tra le misure di contrasto alla povertà ed è finalizzato ad offrire un supporto temporaneo agli utenti residenti nel territorio dell' Ambito n. 15 per eventuali situazioni di necessità quali acquisto di farmaci o di testi scolastici, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Destinatari**

I cittadini residenti nell'Ambito n.15 che versano in situazioni di grave disagio socio economico.

### **Come si accede al servizio.**

Presentando istanza presso l'ufficio servizi sociali. A seguito della domanda verrà effettuata un'indagine socio-ambientale finalizzata alla verifica delle condizioni di necessità.

### **A chi rivolgersi**

I cittadini residenti potranno rivolgersi ai Servizi Sociali Territoriali dell' Ambito.

***Il modulo di reclamo e di suggerimento***

Il modulo di reclamo/suggerimento è predisposto allo scopo di presentare un reclamo per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al mancato rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta per ciascuno dei servizi comunali oppure suggerimenti o proposte per una migliore e più efficace erogazione dei servizi.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'Ufficio di Piano dell'Ambito n.15.

Fac-simile

IL MODULO DI RECLAMO E DI SUGGERIMENTO

Carta dei Servizi Sociali

Alla cortese attenzione  
dell'Ufficio di Piano dell'Ambito n. 15

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Servizio per cui si è riscontrata la presunta irregolarità/si presenta un suggerimento (si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

---

---

---

---

---

---

---

---

Motivo del reclamo/proposte e suggerimenti (fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

data

Firma

---

---

Pagina 36

**Ambito Territoriale N15**  
**Comuni di Marano di Napoli e Quarto**  
**Comune Capofila: Marano di Napoli**