

CARTA DEI SERVIZI

La pubblicazione della Carta dei Servizi, prevista dall'art. 58 della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia", rappresenta per l'Amministrazione Comunale un'importante opportunità di dialogo con i cittadini al fine di facilitare la conoscenza dei servizi per una loro migliore fruibilità e per la ricerca del continuo miglioramento della qualità offerta.

In tal senso la carta sancisce una sorta di patto che il Comune di Andria stringe con i suoi cittadini, partendo dalla necessità di rendere accessibili a tutti i propri servizi e dalla consapevolezza che la partecipazione degli utenti a cui essa è rivolta renda l'operato delle istituzioni sicuramente più trasparente ed efficace.

La Carta dei Servizi è finalizzata a conseguire obiettivi di promozione di una cittadinanza attiva e pertanto è stata redatta per sviluppare una cultura di reale cooperazione tra "cittadino-utente" e "sistema dei servizi socio-assistenziali" garantendo uguaglianza ed equità di trattamento nei confronti dei cittadini e agevolando sempre più la loro partecipazione per una migliore rispondenza dei servizi resi.

SERVIZI EROGATI E STANDARD GARANTITI AI CITTADINI RESIDENTI

Ogni cittadino, residente nel Comune di Andria, che si trova in stato di bisogno può accedere a prestazioni economiche e sociali, nonché ai servizi organizzati attraverso il Piano di Zona ed erogati direttamente o attraverso organizzazioni riconosciute e accreditate.

Tali prestazioni sono finalizzate a rimuovere la situazione di difficoltà e fragilità sociale, ad accompagnare la persona e la famiglia a fruire delle prestazioni più appropriate al bisogno presente, offerte dalla rete dei servizi.

Le modalità di accesso, descritte nelle pagine seguenti, sono regolate da disposizioni regionali (LR 19/2009 Reg. Reg 4/2007 e s.m.i.), da specifici Avvisi regionali, dai progetti organizzativi di servizio e dal Regolamento approvato con DCC n. 62 del 21/12/2018 e s.m.i.

In linea generale, l'accesso ai servizi è a domanda dell'interessato o di un suo parente/tutore, stante la presenza di requisiti economico-reddituali (ISEE) come specificato nel Regolamento di Accesso approvato con DCC 62/2018 consultabile sul sito www.comune.andria.bt.it dal menù nella raccolta regolamenti in il Comune-Regolamenti; in ragione della condizione economica individuale per alcuni servizi è prevista una compartecipazione economica stabilita dal Comune.

Nelle procedure di accesso ed erogazione dei servizi, in relazione alla situazione di bisogno, è assicurata l'integrazione fra sociale e sanitario, dal momento della presentazione della domanda e quello dell'erogazione del servizio.

Obiettivi d'inclusione sociale:

- a) mantenimento a domicilio dei cittadini e sviluppo della loro autonomia;
- b) sostegno delle puerpere e dei neonati e promozione dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari a tutela dei diritti di cittadinanza dei minori e degli adulti, delle donne in difficoltà e delle situazioni di monogenitorialità;
- c) piena integrazione sociale e lavorativa delle persone diversamente abili;
- d) soddisfacimento delle esigenze di tutela residenziale e semiresidenziale delle persone non autonome e non autosufficienti;
- e) informazione e consulenza diffuse per favorire la fruizione delle opportunità di accesso ai servizi per le persone e le famiglie;
- f) garanzia di ogni altro intervento qualificato a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario, per quanto di competenza, al fine di garantire l'esigibilità dei diritti sociali di cui all'articolo 117, comma secondo, lettera m), della Costituzione.

PRINCIPI

I principi generali stabiliti per legge privilegiano, nei vari campi di competenza, la persona e i suoi bisogni dando prioritariamente risposta alle esigenze di salute psicofisica che emergono dal contesto sociale, all'emarginazione, alla sofferenza e alla discriminazione.

eguaglianza

I servizi erogati si fondano sull'art. 3 della Costituzione secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

imparzialità e continuità

L'attività viene svolta, cercando di ridurre gli eventuali disagi, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, e garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni.

diritto di scelta

Compatibilmente con le esigenze organizzative, viene garantita la flessibilità nell'erogazione dei servizi nonché la scelta delle agenzie territoriali convenzionate con il Comune per usufruire di determinate prestazioni.

partecipazione

Onde promuovere la massima partecipazione del cittadino, si garantiscono la facilitazione dell'informazione, la massima semplificazione delle procedure e la possibilità di presentare reclami o suggerimenti.

efficienza ed efficacia

Per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti si privilegia il mantenimento della persona all'interno del suo nucleo familiare e del suo ambiente sociale, si promuovono le forme di integrazione fra culture diverse, si garantisce la dignità della persona e il suo diritto alla riservatezza, l'uguaglianza di trattamento, l'integrazione dei servizi sociali con quelli sanitari, educativi, scolastici, il riconoscimento della funzione delle organizzazioni di volontariato e cooperazione sociale.

ACCOGLIENZA (WELFARE D'ACCESSO)

	<i>denominazione</i>	<i>descrizione</i>	<i>destinatari</i>
<i>Servizi</i>	Segretariato Sociale	sportello per il “primo ascolto” e per l'accoglienza della domanda del cittadino; offre informazioni e prima consulenza per orientarsi nel sistema di servizi, e accedere ai servizi sociali, assistenziali, educativi e sanitari, pubblici e privati presenti sul territorio.	cittadini
	PUA	sportello per l'accettazione delle domande di accesso al sistema integrato dei servizi, con particolare riferimento alle prestazioni socio-sanitarie integrate. Fornisce informazioni ed orientamenti ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale.	Cittadini, con bisogno socio-sanitario
	Pronto Intervento Sociale	Servizio per la risposta immediata a situazioni di emergenza/urgenza sociale con l'attivazione della rete dei servizi sociali, socio sanitari e di ordine pubblico.	Cittadini e persone temporaneamente presenti nel comune in condizioni di grave difficoltà
	Protocollo Informatico	sportello decentrato ove presentare domande e moduli con registrazione al protocollo comunale.	cittadini
	Sportelli reclami e suggerimenti	servizio che consente al cittadino di esprimere osservazioni o effettuare reclami sui servizi e prestazioni sociali con l'uso di apposita modulistica.	cittadini
<i>Modalità d'accesso</i>	Segretariato Sociale	presso il Settore Socio Sanitario sito in Via Mozart, 63 nei giorni del Lunedì e Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00;	
	PUA	presso il Settore Socio Sanitario sito in Via Mozart, 63 o presso il Distretto Sanitario in via V. Carpaccio	
	Pronto Intervento Sociale:	presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 o attraverso organizzazioni convenzionate e facenti parte della Rete del Pronto Intervento Sociale.	
	Protocollo Informatico	presso il Settore Socio Sanitario sito in Via Mozart, 63 tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00	
	Sportello reclami e suggerimenti	presso il Settore Socio Sanitario sito in Via Mozart, 63 o presso l'URP mediante apposita modulistica o posta elettronica	
<i>Referenti comunali</i>	Personale tecnico: Assistente Sociale N. Calvano, D.Di Gennaro, A. Marrone , A. Arresta, A. Nicolamarino, L.Scarcelli, D. Ieva. Personale amministrativo: A. Lotti R. Matera, N. Mansella, S. Guglielmi		
<i>Modalità di gestione</i>	Diretta: Segretariato Sociale, Protocollo Informatico, Sportelli reclami e suggerimenti Integrata con la ASL: PUA In collaborazione con organismi del Terzo Settore: Pronto Intervento Sociale		

RESPONSABILITA' FAMILIARI E TUTELA DEI MINORI

	<i>denominazione</i>	<i>descrizione</i>	<i>destinatari</i>
<i>Servizi</i>	Servizio Sociale Professionale	Preposto alla lettura e decodifica della domanda sociale, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, alla predisposizione di progetti personalizzati, all'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione; è garantito da professionisti assistenti sociali iscritti all'Albo.	Cittadini, gruppi, organizzazioni
	Tutela minorile	Interventi coordinati con il Tribunale per i Minorenni in materia civile e penale. Prevalentemente garantiti dal Servizio Sociale Professionale; trattasi di azioni di supporto, valutazione delle situazioni di rischio e delle competenze genitoriali, protezione, recupero e sostegno.	Minori 0 – 18 anni
	Contrasto alla dispersione scolastica	Interventi del servizio sociale professionale, anche in collaborazione con altri enti ed agenzie, mirate al recupero dell'inadempienza scolastica, comprensive di azioni di counselling e rimotivazione	Minori
	Contrasto dell'abuso sessuale e del maltrattamento all'infanzia	Interventi di prevenzione e contrasto, in collaborazione con le Forze dell'Ordine e l'Autorità Giudiziaria attuati dal Servizio Sociale Professionale. Osservazione, studio e analisi dei dati ed azioni per la prevenzione e il coordinamento degli interventi a cura dell'Equipe Multidisciplinare Specialistica.	Minori vittime, Operatori e servizi
	Contrasto alla violenza di genere	Promozione di interventi e servizi, per la sensibilizzazione sul fenomeno della violenza verso le donne; accoglienza, accompagnamento e supporto a donne e minori vittime di violenza.	Donne e minori
	Tutela Residenziale Donne	Interventi coordinati con il Tribunale per i Minorenni in materia civile e penale. Garantiti dal Servizio Sociale Professionale; trattasi di azioni di supporto, valutazione delle situazioni di rischio e delle competenze genitoriali, protezione, recupero e sostegno.	Donne e Minori – Donne Vittime di Violenza
	Centri per le famiglie	Servizi decentrati sul territorio per il sostegno alla genitorialità offrendo percorsi di orientamento e informazioni, attività educative e preventive, spazio neutro per l'incontro tra genitori separati e figli.	Genitori e famiglie
	Affido familiare	Servizio Integrato per promuovere e realizzare l'affido familiare di bambini le cui famiglie naturali versino, in una situazione	Famiglie, coppie senza figli, persone singole

		temporanea di disagio suscettibile di produrre pregiudizio sul benessere psico fisico dei figli minori. Il servizio offre altresì azioni di informazione sensibilizzazione e formazione alle coppie disponibili all'affido.	
	Servizi di accoglienza (residenziali e semiresidenziali)	Strutture, autorizzate dal Comune, per l'accoglienza, la prevenzione, la protezione e il sostegno psico-socio-educativo di minori seguiti dal Servizio Sociale Professionale e/o sottoposti a tutela dell'autorità giudiziaria minorile.	Minori
	Servizi a ciclo diurno	Intervento di supporto alla famiglia ed al minore finalizzato a garantire allo stesso attività socio educative a ciclo diurno presso Centri Polivalenti ovvero presso Centri Diurni regolarmente autorizzati ed operativi sul territorio. Il Servizio è garantito altresì a valere su risorse specifiche messe a disposizione dalla Regione Puglia mediante la misura Buoni Servizio	minori di età compresa dai 6 ai 18 anni
	Interventi a favore di minori 3 – 36 mesi	Intervento di supporto alle famiglie in condizioni di disagio, economico o educativo, nell'attività di cura dei figli attraverso l'inserimento dei bambini in asili nido Centri Ludici e sezioni primavera autorizzate, anche mediante accesso a risorse specifiche messe a disposizione dalla Regione Puglia mediante la misura Buoni Servizio ovvero relative ad altre fonti fdi finanziamento.	Famiglie con minori tra i 3 e i 36 mesi
	Assistenza domiciliare ad educativa ai minori	Servizio di sostegno educativo domiciliare che supporta il minore e la famiglia in temporanea difficoltà, seguita dal Servizio Sociale, al fine di evitare lo sradicamento del minore dal suo contesto. Sono previste azioni di supporto psicologico ed educativo al minore e ai genitori per sostenere responsabilità e processi di cambiamento.	Minori e loro famiglie
<i>Modalità d' Accesso</i>	Servizio Sociale Professionale	Diretta, attraverso il segretariato sociale; previo appuntamento o su convocazione. Settore Socio Sanitario via Mozart, 63	
	Tutela minorile	Diretta, attraverso il segretariato sociale; attraverso segnalazione proveniente da terzi e su convocazione dal Servizio Sociale Professionale	
	Contrasto alla violenza di genere	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 o attraverso organizzazioni convenzionate – CAV – 0883-764901- 380/3450670- 1522	
	Centri per le famiglie	Diretta presso i servizi convenzionati	

	CENTRO ARBOREA - via N. Scevola, 40 tel. 0883/566158 Corso Italia,45 tel. 324/6978932
Affido familiare	Informazioni presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 o presso il Consultorio Familiare ASL/BAT via Don Luigi Sturzo, 36- Accesso al Servizio nella giornata del Venerdì dalle 9.00 -12.00 Al contributo affido si accede mediante presentazione di apposita domanda reperibile sul www.comune.andria.bt.it – servizi online - modulistica
Servizi di accoglienza (residenziali e semiresidenziali)	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63
Servizi a ciclo diurno	Accesso per il Tramite del Servizio Sociale Professionale – Via Mozart n. 63 Accesso esterno mediante formulazione di domanda buono servizio a valere sulla piattaforma regionale dedicata : bandi.pugliasociale.regione.puglia.it
Potenziamento servizi prima infanzia	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63
Assistenza domiciliare ad educativa ai minori	Accesso per il Tramite del Servizio Sociale Professionale – Via Mozart n. 63
<i>Referenti comunali</i>	Personale tecnico: Assistenti Sociali G. De Robertis, A. Lamanna, S. Perrone, E.Memeo,A. Nicolamarino Personale Amministrativo: M.Zagaria, M. Vurchio, M.Capogna, A. Inchingolo
<i>Modalità di gestione</i>	Diretta: Servizio Sociale Professionale Integrata con la ASL: Tutela minorile, Affidamento familiare, contrasto all'abuso e al maltrattamento infantile In collaborazione con O. E privati : Contrasto alla violenza di genere, Centri per le famiglie, Servizi di accoglienza (residenziali e semi-residenziali), Assistenza domiciliare ad educativa ai minori

ETA' ANZIANA, DISABILITA', E SALUTE MENTALE			
<i>Servizi</i>	<i>denominazione</i>	<i>descrizione</i>	<i>destinatari</i>
	Servizio Sociale Professionale	Preposto alla lettura e decodifica della domanda sociale, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, alla predisposizione di progetti personalizzati, all'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione; è garantito	Cittadini, gruppi, organizzazioni

	da professionisti assistenti sociali iscritti all'Albo.	
Assistenza Domiciliare Anziani (SAD e ADI)	Interventi da fornire ai cittadini, affetti da malattie croniche invalidanti e/o progressivo-terminali, al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie. Sono assicurate prestazioni infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali in forma integrata e secondo piani individuali programmati. L'Intervento è finanziato oltre che su risorse di piano sociale di zona anche su risorse terze a destinazione specifica (Fondi PAC – Buoni Servizio etc)	Persone anziane
Assistenza Domiciliare Disabili (SAD, ADI e ADM)	Interventi di supporto alle famiglie con prestazioni personalizzate e diversificate in relazione al disagio valutato. per il SAD: prestazioni socio assistenziali (igiene e cura della persona, sostegno nella quotidianità, accompagnamento disbrigo pratiche e commissioni). Per l'ADI: prestazioni socio-assistenziali, prestazioni sanitarie (assistenza infermieristica, fisioterapia, somministrazioni farmaci, medicazioni, ecc.). per l'ADM: Sostegno alle funzioni educative genitoriali, accompagnamento e sostegno nelle attività scolastiche ed extrascolastiche. L'Intervento è finanziato oltre che su risorse di piano sociale di zona anche su risorse terze a destinazione specifica (Fondi PAC – Buoni Servizio etc)	Diversamente abili e loro famiglie
Assistenza Domiciliare Integrata per persone con patologie psichiatriche	Servizio rivolto a favorire la permanenza della persona con Gravi disabilità psichiche e ai pazienti psichiatrici stabilizzati nel proprio contesto di vita, al fine di ridurre i rischi di istituzionalizzazioni e ospedalizzazioni coatte. Sono previsti programmi terapeutico-riabilitativi e socio-riabilitativi e prestazioni infermieristiche, prestazioni socio assistenziali (igiene e cura della persona, sostegno nella quotidianità, accompagnamento disbrigo pratiche e commissioni). L'Intervento è finanziato oltre che su risorse di piano sociale di zona anche su risorse terze a destinazione specifica (Fondi PAC – Buoni Servizio etc)	Persone con patologia psichiatrica

	Servizi di accoglienza (residenziali e semiresidenziali) / integrazione retta	Strutture autorizzate dal Comune e dalla ASL per l'accoglienza e l'aiuto a quanti versino in condizioni individuali, familiari e sociali carenti sul versante della cura e della risposta ai bisogni personali, ovvero per specifiche patologie o senilità necessitano di assistenza socio-sanitaria (assistenziale, infermieristica, riabilitativa, ecc) non erogabile a domicilio. Il Comune integra, con il proprio contributo, la quota parte della retta di ricovero non coperta dai redditi del beneficiario. L'Intervento è finanziato oltre che su risorse di piano sociale di zona anche su risorse terze a destinazione specifica (Fondi PAC – Buoni Servizio etc)	Persone anziane (ultra 65enni) o disabili
	Contributi per i grandi invalidi del lavoro	Erogazione di contributi economici principalmente destinati alla fruizione di cure termali da parte dei gravi invalidi.	Grandi invalidi del lavoro
	Abbattimento barriere architettoniche	Contributo economico erogato, dietro presentazione di specifica istanza, a parziale copertura delle spese sostenute per l'abbattimento delle barriere architettoniche che ostacolano la permanenza della persona disabile nel proprio domicilio.	Nuclei familiari con la presenza di diversamente abili
	Trasporto disabili da e per i centri di riabilitazione	Servizio di trasporto ed accompagnamento presso strutture socio riabilitative. Il servizio è organizzato dalla ASL e partecipato dall'Ente .	Persone con disabilità
<i>Modalità d' Accesso</i>	Servizio Sociale Professionale	Diretta attraverso il segretariato sociale; previo appuntamento o su convocazione Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63	
	Assistenza Domiciliare anziani (SAD e ADI)	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63, o presso la Porta Unica d'Accesso Via V. Carpaccio, per mezzo di modulistica specifica Accesso esterno mediante formulazione di domanda buono servizio a valere sulla piattaforma regionale dedicata : bandi.pugliasociale.regione.puglia.it	
	Assistenza Domiciliare Disabili (SAD, ADI e ADM)	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63, o presso la Porta Unica d'Accesso Via V. Carpaccio, per mezzo di modulistica specifica Accesso esterno mediante formulazione di domanda buono servizio a valere sulla piattaforma regionale dedicata : bandi.pugliasociale.regione.puglia.it	
	Assistenza Domiciliare	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63, o presso la Porta Unica d'Accesso Via V. Carpaccio,	

	Integrata per persone con patologie psichiatriche	per mezzo di modulistica specifica
	Servizi di accoglienza (residenziali e semiresidenziali) - integrazione retta	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63, o presso la Porta Unica d'Accesso Via V. Carpaccio, per mezzo di modulistica specifica Accesso esterno mediante formulazione di domanda buono servizio a valere sulla piattaforma regionale dedicata : bandi.pugliasociale.regione.puglia.it
	Contributi per i grandi invalidi del lavoro	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63- per mezzo di modulistica specifica
	Abbattimento barriere architettoniche	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63- a domanda per mezzo di modulistica specifica
	Trasporto da e per i centri di riabilitazione	Presso gli Uffici ASL U.O – Riabilitazione specifica
<i>Referenti comunali</i>	Personale tecnico: Assistenti Sociali N. Calvano, D. Di Gennaro. Personale Amministrativo: M. Zagaria, A. Inchingolo, R. Codispoti, R.Ieva , T. Malcangi, A. Pistillo.	
<i>Modalità di gestione</i>	Diretta: Servizio Sociale Professionale, , Abbattimento barriere architettoniche, Contributi per i gravi invalidi, Servizi di accoglienza (residenziali e semiresidenziali) Integrata con la ASL: Assistenza Domiciliare anziani (SAD e ADI), Assistenza Domiciliare Disabili (SAD, ADI e ADM), Assistenza Domiciliare Integrata per persone con patologie psichiatriche. In collaborazione con O. E privati : mediante soggetti accreditati e mediante acquisto prestazioni da soggetti autorizzati ai sensi del vigente RR 4/20017.	

DISAGIO ADULTI E IMMIGRAZIONE			
	<i>denominazione</i>	<i>descrizione</i>	<i>destinatari</i>
<i>Servizi</i>	Servizi di accoglienza (residenziali)	Strutture autorizzate dal Comune di cui si avvale il Servizio Sociale e il Pronto Intervento Sociale per far fronte a situazioni di grave stato di indigenza tali da compromettere sensibilmente la possibilità di avere cura di sé, e del proprio nucleo familiare, e di provvedere ai bisogni primari e alimentari, abitativi e igienico-sanitari.	persone residenti o temporaneamente presenti sul territorio in grave difficoltà.
	Contributi economici	Interventi realizzati dal Servizio Sociale Professionale consistenti in	Cittadini/nuclei familiari non

		<p>misure di sostegno economico, occasionale o continuativa, erogati in forma mirata rispetto alle cause e alle condizioni di fragilità economica e sociale del nucleo o della persona volte ad alleviare situazioni di compromissione dei bisogni fondamentali di sostentamento.</p>	<p>abbienti con ISEE max € 5000, previa valutazione tecnico-sociale</p>
<i>Modalità d' Accesso</i>	Servizio Sociale Professionale	Diretta attraverso il segretariato sociale; previo appuntamento o su convocazione	
	Servizi di accoglienza (residenziali)	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63	
	Contributi economici	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63-per mezzo di modulistica reperibile sul www.comune.andria.bt.it – servizi online - modulistica	
<i>Referenti comunali</i>	<p>Personale tecnico: Assistenti Sociali A. Arresta, A. Marrone, A. Nicolamarino, L.Scarcelli, D.Ieva, A. Di Gioia Personale Amministrativo: A. Lotti, M. Capogna, R. Matera</p>		
<i>Modalità di gestione</i>	<p>Diretta: Servizio Sociale Professionale, Contributi economici, Contributi economici in favore di emigrati, Tirocini formati adulti, Servizi di accoglienza (residenziali) In collaborazione con organismi del Terzo Settore: operatori convenzionati PIS</p>		

INTERVENTI ECONOMICI REGIONALI E STATALI			
	<i>denominazione</i>	<i>descrizione</i>	<i>Destinatari</i>
<i>Servizi</i>	Reddito di Inclusione	Misura nazionale di sostegno al reddito ed inclusione attiva in favore di nuclei familiari in condizioni di disagio economico	Adulti/Nuclei Familiari in possesso dei requisiti di cui alla L. 147/2017
	RED 2.0	Misura regionale di sostegno al reddito ed inclusione attiva in favore di nuclei familiari in condizioni di disagio economico	Adulti/Nuclei Familiari in possesso dei requisiti di cui alla DGR 939/2018 e RR n. 8/2016
	Reddito di Cittadinanza	Misura nazionale di sostegno al reddito ed inclusione attiva in favore di nuclei familiari in condizioni di disagio economico	Adulti/Nuclei Familiari in possesso dei requisiti di cui al Decreto Legge 29/01/2019 n. 4
	SPRAR	Progetto di accoglienza residenziale e di integrazione sociale realizzato in favore di Rifugiati e Richiedenti Asilo	Cittadini Rifugiati e Richiedenti Asilo
	BONUS GAS –	Misura a sostegno dei nuclei familiari in condizioni di fragilità	Cittadini aventi diritto

	ENERGIA E IDRICO	economica realizzata mediante riduzioni tariffarie su bollette	
	Contributo integrativo canone di locazione	Misura di sostegno economico per alleviare il peso dei canoni di locazione delle abitazioni di nuclei familiari in situazioni socio economiche e abitative precarie.	Singoli e nuclei familiari
	Assegno ai nuclei familiari con tre minori(ex art. 65 legge 448/98)	Contributo economico, erogato dall'INPS, rivolto al genitore richiedente con almeno tre figli minori conviventi, compresi i minori in affidamento preadottivo o adottati.	Nuclei familiari e coppie di fatto con tre figli minori
	Assegno maternità(ex art. 66 l. 448/98)	Contributo economico erogato dall'INPS, rivolto alle madri non lavoratrici per la nascita, affidamento preadottivi e le adozioni senza affidamento.	Madri italiane o straniere regolarmente soggiornanti nel territorio
<i>Modalità d' Accesso</i>	Reddito di Inclusione	Presso i CAAF convenzionati e mediante accesso alla piattaforma telematica regionale www.sistema.puglia.it/SistemaPuglia/reired2018	
	Reddito 2.0	Presso i CAAF convenzionati e mediante accesso alla piattaforma telematica regionale www.sistema.puglia.it/SistemaPuglia/reired2018	
	Reddito di Cittadinanza	Presso i CAAF e presso gli Uffici Postali	
	SPRAR	Accesso tramite Sistema Rifugiati e Richiedenti Asilo – Ministero degli Interni.	
	BONUS GAS – ENERGIA E IDRICO	Accesso mediante Piattaforma SGATE per il tramite del personale comunale	
	Contributo integrativo canone di locazione	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 a seguito di bando pubblico	
	Assegno ai nuclei familiari con tre minori(ex art. 65 legge 448/98)	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 o presso i CAAF territoriali	
	Assegno maternità(ex art. 66 l. 448/98)	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 o presso i CAAF territoriali	
<i>Referenti comunali</i>	Personale tecnico: Assistenti Sociali : A. Marrone , A. Arresta, A. Nicolamarino, L. Scarcelli, D. Ieva, A. Di Gioia. Personale Amministrativo: M. Vurchio, M.Zagaria, A. Lotti, R. Codispoti, R. Ieva, N. Mansella, T. Malcangi.		
<i>Modalità di gestione</i>	Diretta: REI – RED 2.0 – Reddito di Cittadinanza , Contributo integrativo canone di locazione, Assegno ai nuclei familiari con tre minori(ex art. 65 legge 448/98), Assegno maternità(ex art. 66 l. 448/98).		

PROCEDIMENTI INTEGRATI			
	<i>denominazione</i>	<i>descrizione</i>	<i>Destinatari</i>
<i>Servizi</i>	Unita Valutativa Multidimensionale	Èquipe multiprofessionale deputata alla lettura e valutazione multidimensionale del bisogno sociale e sanitario della persona; verifica le condizioni per l'ammissibilità ad un percorso di cura e assistenza definito attraverso il Piano Assistenziale Individualizzato.	Minori, anziani e diversamente abili
	Sportello USSM	Sede distaccata degli Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni del Ministero della Giustizia deputata agli interventi relativi ai procedimenti penali che coinvolgano minorenni. Opera su richiesta dell'Autorità Giudiziaria Minorile.	Minori sottoposti a procedimenti penali
	Sportello UEPE	Sede distaccata dell'Ufficio di Esecuzione penale esterna del Ministero della Giustizia deputata agli interventi di informazione, aiuto e controllo per i soggetti in esecuzione penale con particolare riferimento alle seguenti misure: affidamento al servizio sociale, semilibertà, detenzione domiciliare, altre sanzioni sostitutive.	Soggetti in esecuzione penale esterna e le loro famiglie
	Convenzione per lavoro di Pubblica Utilità	Convenzione tra Comune e Tribunale di Trani per lavoro di pubblica utilità in favore di condannati per il reato di cui all'art. 186 del Codice della Strada (guida in stato di ebbrezza) o per il reato di cui all'art. 187 Codice della Strada (guida sotto l'effetto di sostanza stupefacente) ai quali sia stata concessa la sostituzione.	Soggetti condannati per i reati di cui all'art 186 e 187 codice della strada
	Autorizzazioni servizi e strutture	Accertamento dei requisiti tecnico-funzionali, controllo e rilascio autorizzazioni al funzionamento delle strutture e dei servizi previsti dal Regolamento Regionale n.4/2007 (asili nido, ludoteche, comunità residenziali e semi-residenziali per minori, disabili, anziani ecc..)	Organizzazioni del territorio
<i>Modalità d'</i>	UVM	Attraverso i Servizi Sociali o attraverso la Porta Unica d'Accesso Via V. Carpaccio	

<i>Accesso</i>	Sportello USSM	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 -
	Sportello UEPE	Presso il Settore Socio Sanitario Via Mozart, 63 – 1 e 2 mercoledì del mese dalle ore 10.00 alle ore 12.30
	Autorizzazioni servizi e strutture	Settore Sviluppo Economico- Sportello Unico per le Attività Produttive-
<i>Referenti comunali</i>	Personale tecnico: N. Calvano, D. Di Gennaro Personale Amministrativo: R. Codispoti, R. Ieva, R. Matera	
<i>Modalità di gestione</i>	Diretta: Sportello USSM e Sportello UEPE con personale ministeriale, Autorizzazioni servizi e strutture Integrata con la ASL:UVM.	

Reclami e Suggerimenti

SCHEDA PER LE SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI UTENTI DI RILIEVI / RECLAMI / SUGGERIMENTI

pec: sociosanitario@cert.comune.andria.bt.it

RILIEVO

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Oggetto della segnalazione: _____

Suggerimenti /proposte: _____

Se si desidera ricevere una risposta da parte del Comune, compilare la parte sottostante della scheda:

Cognome _____ Nome _____ Residente a _____
In Via _____ tel. _____

Informativa ex art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

Gentile Utente, desideriamo informarla che i Suoi dati saranno trattati dal personale autorizzato del Comune di Andria e da eventuali terzi nominati in qualità di Responsabili del trattamento, nel pieno rispetto dei principi fondamentali del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD), recante disposizioni per la tutela delle persone fisiche. In osservanza di tale Regolamento, il trattamento dei Suoi dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti e libertà fondamentali. In qualsiasi momento potrà esercitare tutti i suoi diritti scrivendo al Titolare del trattamento dei dati (Città di Andria - Palazzo di Città - Piazza Umberto I - 76123 Andria - (BT) - pec : protocollo@cert.comune.andria.bt.it).

L' informativa estesa è disponibile sul sito istituzionale del Comune di Andria, in Amministrazione trasparente – altri contenuti privacy al seguente indirizzo <http://www.comune.andria.bt.it/wpdm-package/informative-privacy-settore-4/>

Il/La sottoscritto/a _____ residente in _____

preso atto delle informazioni di cui all'art. **13 del Regolamento (UE) 2016/679.**

Data _____

Firma _____