



Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

**Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili,
Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del
Lavoro - Piano Sociale di Zona**

2023

INDICE GENERALE

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Cos'è la Carta dei servizi | 2 |
| 2. | Normativa che disciplina la Carta dei Servizi..... | 2 |
| 3. | Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi..... | 2 |
| 4. | Principi generali..... | 3 |
| 5. | Attività del Settore | 4 |
| 6. | Tabella degli Standard di qualità..... | 18 |
| 7. | Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini | 18 |
| 8. | Rilevazione della soddisfazione degli utenti..... | 19 |
| 9. | Disagi dell'utente e risarcimento | 19 |
| 10. | Apprezamenti, reclami, ricorsi..... | 19 |

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: <https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/carta-dei-servizi>.

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;
- “Regolamento dei controlli interni” approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 43 del 21/04/2022;
- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii..

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Il Comune di Lecce misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

Il Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

Il Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

Il Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.

A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed Efficienza

Il Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori** del Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce tenuti ad erogarlo. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;

- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

5. Attività del Settore

Politiche Sociali Abitative

L'Ufficio si occupa delle attività inerenti l'assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sia di proprietà comunale sia di proprietà dell'Agenzia Arca Sud Salento (ex I.A.C.P.) .

Il Comune assegna gli alloggi di E.R.P. disponibili sul territorio mediante bando pubblico adottato con cadenza almeno quadriennale e provvede all'approvazione e pubblicazione della graduatoria definitiva . Attualmente è in vigore la graduatoria di cui al Bando n. 1/2016 approvata con provvedimento dirigenziale n. 1437 del 16/4/2019 .

Prima dell'assegnazione degli alloggi è verificata la permanenza dei requisiti previsti per l'assegnazione ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 10/2014 .

Politiche sociali

Le principali attività sono finalizzate alla prevenzione ed al recupero del disagio minorile, al sostegno ed alla solidarietà verso gli anziani, all'integrazione sociale degli immigrati extracomunitari, alla promozione di adeguati aiuti per la popolazione Rom, ad interventi per i disabili, all'erogazione di sussidi economici in favore di nuclei familiari o di persone singole, ad interventi a vari livelli per adulti in difficoltà e senza fissa dimora, ad interventi relativi all'emergenza casa, ai servizi per l'infanzia nonché alla promozione di iniziative volte al raggiungimento del benessere sociale della comunità.

Ambito Territoriale Sociale di Lecce

L'Ambito Territoriale Sociale è un'associazione di comuni, obbligata alla gestione associata e luogo privilegiato di pianificazione territoriale deputato alla definizione del sistema degli interventi e dei servizi sociali per lo sviluppo di una politica sociale locale. La programmazione locale (Piano di Zona) adottata dai comuni aggregati in ambito territoriale ha di norma durata triennale e viene definita sulla base delle indicazioni del Piano regionale. L'Ambito Territoriale Sociale di Lecce comprende i Comuni di Lecce (capofila) Arnesano, Cavallino, Lequile, Lizzanello, San Cesario di Lecce, San Donato di Lecce, San Pietro in Lama, Monteroni di Lecce e Surbo.

L'ufficio deputato all'attuazione della programmazione locale è l'Ufficio di Piano. L'Ufficio di Piano è l'organo tecnico dell'Ambito Territoriale Sociale e svolge funzioni di predisposizione, gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona (documento programmatico), per lo sviluppo di un sistema integrato di servizi sociali e socio-sanitari sul territorio di competenza.

Dirigente: Dott.ssa Annarosa Sanapo
 Tel: 0832.682377 - Email: annarosa.sanapo@comune.lecce.it
 Posta Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

INDIRIZZO SEDE:

Politiche Sociali e Ambito Territoriale Sociale di Lecce: San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia;

Struttura Organizzativa (*linkabile*)

- [Coordinamento politico istituzionale dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce](#)
- [Sportello bonus energia e gas metano](#)
- [Ufficio adulti in difficoltà e contrasto alla povertà](#)
- [Ufficio Affitti](#)
- [Ufficio anziani](#)
- [Ufficio autorizzazioni strutture e servizi e iscrizione nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale](#)
- [Ufficio casa](#)
- [Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce](#)
- [Ufficio minori e famiglia](#)
- [Ufficio per il sostegno a minori riconosciuti da un solo genitore](#)
- [Ufficio per l'assegno del nucleo familiare e maternità](#)
- [Ufficio persone con disabilità](#)
- [Ufficio politiche di genere](#)
- [Ufficio politiche giovanili](#)
- [Ufficio registro comunale delle badanti](#)

UFFICI

Politiche Sociali Abitative

UFFICIO CASA

Dirigente: Dott.ssa Annarosa Sanapo

Tel: 0832.682377 - Email: annarosa.sanapo@comune.lecce.it

Funzionario Responsabile: Dott.ssa Patrizia Calasso - Email: patrizia.calasso@comune.lecce.it

Posta Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

L'Ufficio si occupa delle attività inerenti l'assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sia di proprietà comunale sia di proprietà dell'Agenzia Arca Sud Salento (ex I.A.C.P.) .

Il Comune assegna gli alloggi di E.R.P. disponibili sul territorio mediante bando pubblico adottato con cadenza almeno quadriennale e provvede all'approvazione e pubblicazione della graduatoria definitiva . Attualmente è in vigore la graduatoria di cui al Bando n. 1/2016 approvata con provvedimento dirigenziale n. 1437 del 16/4/2019 .

Prima dell'assegnazione degli alloggi è verificata la permanenza dei requisiti previsti per l'assegnazione ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 10/2014 .

Servizi agli utenti:

Oltre alle procedure di assegnazione e decadenza dall'assegnazione l'ufficio esamina anche le seguenti richieste:

- richiesta di subentro tramite vulture del contratto di locazione ex art. 13 L. R. 10/2014

- istanza di regolarizzazione in sanatoria ex art. 20 L.R. n. 10/2014;
- richiesta di scambio consensuale di alloggi di ERP ex art. 41 L.R. 10/2014;
- richiesta di ampliamento del nucleo familiare ex art. 13 L.R. n. 10/2014;

Contratti di locazione: l'Ufficio si occupa della stesura e della registrazione dei contratti di locazione degli alloggi di ERP a seguito del provvedimento dirigenziale di assegnazione dell'alloggio.

Canone locazione: l'ufficio effettua l'accertamento periodico del reddito ai fini della rideterminazione del canone di locazione i cui criteri sono disciplinati dal Capo III della L.R. n. 10/2014.

CONTATTI: Dott.ssa Valeria Minnella tel. 0832 682359

Email: valeria.minnella@comune.lecce.it

Autogestioni Condominiali

L'ufficio si occupa, con il supporto dell'Ufficio E.R.P, dell'attivazione delle autogestioni da parte degli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e dei rapporti con gli Amministratori Condominiali dei fabbricati di E.R.P. , ai sensi degli art. 34-35-36 della L.R. n. 10/2014 .

CONTATTI

Funzionario Responsabile: Dott.ssa Patrizia Calasso -tel.0832682202

Email:patrizia.calasso@comune.lecce.it

Front office ufficio casa

Presso il Front Office dell'ufficio casa l'utente può reperire la modulistica inerente le richieste di subentro, di ampliamento e di regolarizzazione in sanatoria e scambio alloggio, nonché le informazioni inerenti la posizione nella graduatoria definitiva ai fini dell'assegnazione. Le richieste verranno evase entro 30 giorni dalla data di presentazione

Orari di apertura al pubblico: Martedì e Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

CONTATTI :

Supporto Amministrativo Personale Lupiae : Sig.ra Anna Maria Greco – Sig. Luca Pernice
tel 0832 682671 -682669

Indirizzo: Via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia piano terra

Commissione Provinciale E.R.P.

Presso il Comune è istituita la Commissione Provinciale alloggi ERP competente a esprimere pareri sulla graduatoria provvisoria, nonché pareri avverso l'annullamento e decadenza dall'assegnazione e i provvedimenti di mobilità la cui composizione è disciplinata dall'art. 42 della L.R. n. 10/2014

Funzionaria Responsabile: Dr.ssa Patrizia Calasso

Email: patrizia.calasso@comune.lecce.it

Posta certificata : commissione.alloggi@pec.comune.lecce.it

Politiche Sociali

Segretariato Sociale Professionale e sportelli di Front office

Il Segretariato Sociale Professionale è un servizio informativo, di orientamento, accoglienza e ascolto, completamente gratuito, garantito da professionisti Assistenti Sociali. Rappresenta la Porta Unica di Accesso al complesso sistema dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari, caratterizzandosi come strumento ad elevato grado di prossimità al cittadino e di incontro tra domanda e offerta dei servizi.

Il Segretariato Sociale Professionale ha carattere di universalità. Si rivolge:

- a tutti i cittadini italiani e stranieri residenti nei Comuni dell’Ambito Territoriale Sociale di Lecce;
- a quelli aventi titolo alla permanenza sul territorio dello Stato ai sensi delle leggi vigenti;
- agli apolidi, ai profughi, ai richiedenti asilo politico e ai rifugiati, presenti sul territorio dei Comuni dell’Ambito.

Nasce per evitare che i cittadini, soprattutto quelli più deboli e meno informati, esauriscano le proprie energie nel procedere per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai propri bisogni. Il principale obiettivo è quello di rimuovere le disuguaglianze nell’accesso ai servizi.

Cosa offre

Il Segretariato Sociale Professionale è il primo momento di accoglienza e di consulenza sul bisogno espresso, al fine di offrire una risposta rapida ed organizzata. Nello specifico:

- offre informazioni e consulenza sui Servizi Socio Assistenziali e Socio-Sanitari, pubblici e privati, disponibili sul territorio dell’Ambito Territoriale e sulle procedure di accesso agli stessi;
- aiuta a svolgere le pratiche burocratiche per accedere ai servizi del Piano di Zona;
- raccoglie e registra la domanda sociale con ascolto attento all’utenza garantendo risposte complete, accessibili, immediate, personalizzate, obiettive, imparziali e riservate;
- orienta la presa in carico in collaborazione con il Servizio Sociale Professionale di Ambito;
- funge da osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse.

Sportelli di Front Office: collocati all'ingresso degli edifici per permettere agli utenti l'ingresso su appuntamento con le Assistenti Sociali

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Personale Lupiae

Tel: 0832.682377 - 0832.682253 – 0832.682071

email: segretariato.sociale@comune.lecce.it

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Minori e Famiglia

Riguarda le attività di prevenzione, di recupero del disagio minorile, di sostegno alle famiglie multiproblematiche con presenza di minori e attua interventi a tutela degli stessi quali l’inserimento in strutture residenziali o diurne, affidamento familiare o etero familiare ed interventi per contrastare l’inadempienza scolastica.

Ufficio Minori e Famiglia (Area Socio Educativa):

Svolge attività di segretariato sociale, attività di prevenzione, di recupero del disagio minorile, di sostegno alle famiglie multiproblematiche con presenza di minori e attua interventi a tutela degli stessi quali l’inserimento in strutture residenziali o diurne, affidamento familiare o eterofamiliare ed interventi per contrastare l’inadempienza scolastica.

Cosa offre

- L’ufficio si occupa delle attività di:

- servizio sociale professionale e presa in carico delle situazioni attinenti l’area minori e famiglia;
- prevenzione del disagio minorile;
- contrasto dell’inadempienza e della dispersione scolastica;
- sostegno alle famiglie multiproblematiche.

CONTATTI:

Responsabile del Procedimento:

Assistente Sociale dott.ssa Silvia Zocco

Tel: 0832.682463

e_mail silvia.zocco@comune.lecce.it

Assistenti sociali

Dott.ssa Anna Rita De Rubertis

Tel. 0832.682040

e_mail annarita.derubertis@comune.lecce.it

Dott.ssa Marcella Minonne

tel. 0832.682147

e_mail marcella.minonne@comune.lecce.it

Dott.ssa Francesca Cuppone

tel. 0832.682487

e_mail francesca.cuppone@comune.lecce.it

Dott.ssa Barbara Leone

0832.682141

e_mail barbara.leone@comune.lecce.it

Dott.ssa Antonia Garofalo

tel. 0832,682142

e_mail antonia.garofalo@comune.lecce.it

Dott.ssa Simonetta Greco

tel. 0832.682483

e_mail s.greco.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

e_mail protocollo@pec.comune.lecce.it

Dott.ssa Gilda Minonni

tel. 0832.682466

e_mail gilda.minonni@comune.lecce.it

Pedagogista: Dott.ssa Stefania Coti

tel. 0832.682482

Email: l.marra.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

Front Office

Personale Lupiae: Sig. Carmelo Gatto

0832.682377

Portierato sede settore Famiglia e Minori

Personale Lupiae: Sig. Antonio Vadacca

tel 0832.682253

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Anziani e disabili (Area Socio Sanitaria)

Interventi finalizzati a promuovere il benessere psico-fisico delle persone anziane e a favorire la loro permanenza nel proprio contesto di vita attraverso l'assistenza domiciliare, i pasti e la realizzazione di attività socializzanti, ricreative e culturali presso i centri sociali. Interviene in favore di anziani non autosufficienti con integrazioni rette convenzionate di ospitalità presso strutture residenziali.

Ufficio Anziani e Disabili (Area Socio Sanitaria)

Svolge attività di segretariato sociale, interventi finalizzati a promuovere il benessere psico-fisico delle persone anziane e disabili e a favorire la loro permanenza nel proprio contesto di vita attraverso l'assistenza domiciliare, anche integrata, i pasti e la realizzazione di attività socializzanti, ricreative e culturali presso i centri sociali. Interviene in favore di anziani non autosufficienti e disabili con integrazioni rette di ospitalità presso strutture residenziali in regime di convenzione.

Cosa offre

- L'ufficio si occupa principalmente delle seguenti attività:

1. interventi finalizzati a garantire la tutela e il benessere psico-fisico delle persone anziane e/o disabili e la permanenza nel proprio contesto di vita (assistenza domiciliare, pasti, attività socio-culturali e di animazione presso i centri sociali, soggiorni climatici, emergenza caldo).
2. interventi a favore di anziani non autosufficienti e disabili inseriti in strutture residenziali (contributi integrativi delle rette convenzionate di ospitalità in presenza di fragilità economica).
3. Servizi di Welfare leggero.

CONTATTI

Responsabile del procedimento: Assistente Sociale –Dott.ssa Antonella Stefanizzi

Tel: 0832.682375

Email: antonella.stefanizzi@comune.lecce.it

Assistenti Sociali:

Dott.ssa Maria Pia Carofalo

tel. 0832.682144

Email: mariapia.carofalo@comune.lecce.it

Dott.ssa Lucia Marra

tel. 0832.682468

Email: l.marra.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

Dott.ssa Angela De Filippi

tel. 0832.682189

Email: defilippi.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

front office

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Assistenza domiciliare anziani e disabili

Il cittadino anziano (ultrasessantacinquenne) non autosufficiente e/o il disabile può richiedere il servizio di assistenza per bisogni di tipo socio-assistenziale che comprende prestazioni di:

1. assistenza domiciliare sociale e integrata
2. servizio pasti a domicilio (affidamento esterno);

Come accedere al servizio

Il cittadino può richiedere il servizio indicando le proprie generalità e l'ubicazione esatta della propria abitazione al fine di permettere all'assistente sociale dell'area di competenza la relativa valutazione.

Successivamente alla valutazione, alla domanda dovranno essere allegati:

- modello ISEE (reperibile presso qualsiasi C.A.F.);
- verbale di riconoscimento d'invalidità civile ed eventuale certificato medico attestante lo stato di salute;
- verbale riconoscimento dello stato di handicap secondo la L. 104/92.

- autocertificazione attestante i redditi esenti da IRPEF e la composizione del nucleo familiare.

La documentazione deve essere compilata insieme all'Assistente Sociale e poi consegnata presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce in via Francesco Rubichi, 16.

Quando

Il servizio viene erogato a seguito di valutazione completa del servizio.

Il servizio SAD (Servizio Assistenza Domiciliare) viene erogato a seguito di valutazione del servizio sociale.

Il servizio ADI (assistenza domiciliare Integrata) viene concesso su valutazione Multidimensionale (UVM)

CONTATTI

Ufficio Anziani e disabili

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Front Office - Personale Lupiae sig. Carmelo Gatto

tel. 0832.682377

Responsabile del procedimento: dott.ssa Stefanizzi Antonella

tel. 0832.682375

e_mail: antonella.stefanizzi@comune.lecce.it

Assistenti Sociali:

Dott.ssa Maria Pia Carofalo

tel. 0832.682144

Email: mariapia.carofalo@comune.lecce.it

Dott.ssa Lucia Marra

tel. 0832.682468

Email: l.marra.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

Dott.ssa Angela De Filippi

tel. 0832.682189

Email: defilippi.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Normative di riferimento

Regolamento Comunale n. 45 del 2001, Regolamenti di Ambito Sociale di Lecce

L. 328/2000, L.R. 19/2006 e Reg.to attuativo n.4/2007

Integrazione della retta socio-assistenziale

Il cittadino anziano o disabile che necessita di inserimento in struttura protetta e il suo reddito pensionistico e patrimoniale risulta insufficiente per pagare interamente la retta in regime di convenzione, può richiedere un'integrazione economica. L'anziano può beneficiare di tale intervento economico, quando anche i parenti di primo grado, tenuti agli alimenti, risultano, dall'indagine socio-economica effettuata dal servizio sociale, impossibilitati a contribuire. La richiesta di inserimento in Struttura viene effettuata presso la P.U.A. (Porta unica di Accesso) ai servizi Socio Sanitari il cui sportello è presso l'ASL.

L'ufficio anziani e disabili, dopo aver espletato tutta la fase istruttoria, esprime il proprio parere sulla eventuale concessione dell'integrazione.

Come accedere al servizio

Il cittadino che intende usufruire di tale servizio deve recarsi presso l'ufficio anziani, sito in Corte Maternità Infanzia, e compilare un modulo prestampato di autocertificazione, allegando:

- modello ISEE dell'interessato e dei parenti di I° grado;
 - modello OBIS;
 - autocertificazione dell'interessato attestante i redditi esenti da Irpef;
 - modello Cud del richiedente;
 - certificazione sanitaria anche attestante l'Invalidità Civile e/o la situazione di handicap secondo la L.104/92.
- La richiesta va consegnata presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce in Via Rubichi, 16.

CONTATTI

Ufficio Anziani e disabili (Area Socio Sanitaria)

Responsabile del procedimento: dott.ssa Stefanizzi Antonella

tel. 0832.682375

e_mail: antonella.stefanizzi@comune.lecce.it

Assistenti Sociali:

Dott.ssa Maria Pia Carofalo

tel. 0832.682144

Email: mariapia.carofalo@comune.lecce.it

Dott.ssa Lucia Marra

tel. 0832.682468

Email: l.marra.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

Dott.ssa Angela De Filippi

tel. 0832.682189

Email: defilippi.ufficioservizisociali@lupiaeservizi.com

Front Office

Personale Lupiae : Sig. Carmelo Gatto

0832.682377

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Tempi

Il servizio viene erogato entro un mese dalla data dell'istanza.

Normativa di riferimento

Regolamento Comunale n. 45 del 2001, Regolamenti di Ambito Sociale di Lecce

L. 328/2000, L.R. 19/2006 e Reg.to attuativo n.4/2007

Regolamento di accesso alle prestazioni agevolate approvato con delibera di C.C. 8/2007

Emergenza Caldo

Il servizio erogato nei mesi estivi consiste nella distribuzione settimanale a domicilio di acqua, frutta e verdura e viene erogato alle persone anziane con età superiore a 65 anni, in stato di fragilità e con Isee non superiore a 7.500,00 euro ed in precarie condizioni di salute per consentire a tale utenza di affrontare nel miglior modo la calura estiva.

Come accedere al servizio

Il cittadino che intende usufruire di tale servizio, deve compilare apposito modulo da far pervenire via mail all'indirizzo welfare@comune.lecce.it. La domanda dovrà essere corredata di certificato medico attestante le condizioni generali di salute e da modello Isee relativo all'anno in corso.

CONTATTI

Referente: Dott.ssa Ethel Sannino

tel. 0832.682069

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia
Supporto Amministrativo Personale Lupiae : Sig. Antonio Leverè
tel 0832 682128

Soggiorni Estivi

L'iniziativa è rivolta ad anziani autosufficienti che intendono trascorrere un periodo di vacanza di 12 giorni presso località marine, collinari e termali. Nell'iniziativa sono compresi il trasporto e la presenza di accompagnatori presenti per tutta la durata del soggiorno.

Quando

I soggiorni sono previsti nel mese di settembre.

CONTATTI

Referente: Dott.ssa Ethel Sannino

tel. 0832.682069

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia
Supporto Amministrativo Personale Lupiae : Sig. Antonio Leverè
tel 0832 682128

Ufficio assegno maternità e Bonus Elettrico per Disagio Fisico

Assegno di maternità

L'assegno di maternità è un contributo governativo la cui istruttoria è affidata al Comune. Tale servizio viene erogato dall'INPS a favore delle madri casalinghe o che svolgono un lavoro part time. E' destinato alle cittadine italiane, della Comunità Europea ed extra-comunitarie con carta di soggiorno o titolari di status di rifugiata politica o beneficiaria di protezione sussidiaria. Può essere richiesto anche in caso di affidamento preadottivo o di adozione. L'assegno è erogato in base all'indicatore ISEE.

Come accedere al servizio

Il cittadino che intende usufruire di tale servizio deve far richiesta tramite modulo apposito reperibile in formato elettronico nella sezione "allegati" di questa pagina, allegando la dichiarazione sostitutiva unica rilasciata da un qualsiasi C.A.F. con attestazione ISEE e consegnandola presso l'Ufficio Protocollo del Comune, in via Rubichi 16.

CONTATTI

Ufficio assegno nuclei familiari e di maternità

Referente: Dott.ssa Ethel Sannino

tel. 0832.682069

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia
Supporto Amministrativo Personale Lupiae : Sig. ra Simona Laudisa
tel 0832 682467

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Quando

La richiesta può essere presentata entro sei mesi dalla nascita del bambino.

Tempi

L'Inps eroga l'assegno entro 45 giorni dalla ricezione dei dati trasmessi dal Comune.

La richiesta si conclude con un provvedimento dell'ufficio comunale incaricato

Normativa di riferimento

Regolamenti

D. Lgs 151/2001 art. 74

BONUS ELETTRICO PER DISAGIO FISICO

E' una prestazione sociale di sostegno al reddito per le famiglie nelle quali viva un soggetto affetto da grave malattia costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita

Il bonus sociale per disagio fisico è cumulabile con i bonus per disagio economico qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Come accedere al Servizio

La domanda va presentata presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) utilizzando gli appositi moduli, che possono essere stampati sul sito www.sgate.anci.it

Quali documenti servono per presentare la domanda?

Per avere accesso al bonus per disagio fisico, il cliente deve essere in possesso di:

- un [certificato ASL](#) che attesti:
 - la situazione di grave condizione di salute;
 - la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale;
 - il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero;
 - l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata;
- il documento di identità e il codice fiscale del richiedente e del malato se diverso dal richiedente;
- il [modulo B](#) compilato;

Per la richiesta del bonus per disagio fisico, non è possibile utilizzare altre forme di certificazione delle situazioni invalidanti, quali ad esempio i certificati di invalidità civile.

CONTATTI

Ufficio assegno nuclei familiari e di maternità

Referente: Dott.ssa Ethel Sannino

tel. 0832.682069

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia

Supporto Amministrativo Personale Lupiae : Sig. ra Simona Laudisa

tel 0832 682467

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Ufficio contributi affitti e morosità incolpevole

L'ufficio si occupa della pubblicazione dei bandi e dell'istruttoria delle relative pratiche inerenti il rimborso affitti regionale ai sensi della Legge 431/98 e la morosità incolpevole ai sensi del decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministro delle Economie e delle Finanze n. 202 del 14.5.2014.

Contributo morosità incolpevole

Il contributo è erogato con avviso pubblico ai sensi del decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministro delle Economie e delle Finanze n. 202 del 14.5.2014, ai cittadini residenti nel Comune di Lecce, destinatari di un atto di intimazione di sfratto per morosità "con citazione di convalida", causato da sopravvenuta impossibilità, a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare.

Come

Il cittadino, per ottenere un contributo a sostegno della morosità incolpevole, deve presentare un'istanza compilando gli appositi moduli di domanda che possono essere ritirati presso la sede dei Servizi Sociali del Comune di Lecce, in Corte Maternità e Infanzia, oppure scaricati dall'area download di questa pagina.

I moduli, unitamente alla documentazione richiesta, devono essere consegnati presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce presso Palazzo Carafa.

I contributi verranno riconosciuti fino ad esaurimento delle risorse stanziare dalla Regione Puglia in favore dei soggetti in possesso di tutti i requisiti previsti dalle apposite Deliberazioni di Giunta Regionale che saranno indicate annualmente negli appositi avvisi pubblici.

Tempi

Il servizio è erogato entro 30 giorni dall'ammissibilità.

CONTATTI

Referente: Dott.ssa Ethel Sannino

tel. 0832.682069

e_mail welfare@comune.lecce.it

e_mail ethel.sannino@comune.lecce.it

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia

Supporto Amministrativo Personale Lupiae

Tel 0832.682377

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Normativa di riferimento

Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministro delle Economie e delle Finanze n. 202 del 14.5./2014.

Rimborso affitti ex legge 431/98

Bando Regionale ai sensi della Legge 431/98 che consente a coloro che sono residenti nel Comune di Lecce, in un alloggio condotto in locazione, con regolare contratto registrato (ad eccezione degli alloggi di E.R.P.), di ottenere il rimborso di una parte del canone di locazione pagato nell'anno precedente.

Come accedere al servizio

Il cittadino può partecipare al bando compilando gli appositi moduli e allegando la documentazione richiesta. Il bando e i moduli di domanda sono scaricabili dal sito dell'Amministrazione, sono disponibili presso la sede dei Servizi Sociali del Comune di Lecce in Corte Maternità e Infanzia e presso l'Ufficio URP di Palazzo Carafa.

Quando

Il Bando Comunale è soggetto a disposizioni della Regione Puglia, normalmente viene pubblicato una volta l'anno.

Tempi

Il servizio è erogato entro 9-11 mesi dall'ammissibilità.

CONTATTI

Referente: Dott.ssa Ethel Sannino

tel. 0832.682069

e_mail welfare@comune.lecce.it

e_mail ethel.sannino@comune.lecce.it

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia

Supporto Amministrativo Personale Lupiae

Tel 0832.682377

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Normativa di riferimento

L. 431/98.

Ufficio autorizzazioni strutture e servizi e iscrizione nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale

L'ufficio si occupa:

- delle autorizzazioni al funzionamento di strutture e servizi ai sensi della legge regionale n.19 del 2006 (Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia) e dei successivi regolamenti attuativi;
- dell'istruttoria relativa all'accertamento dei requisiti ai fini dell'iscrizione nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato delle associazioni di promozione sociale.

CONTATTI

Referente tecnico: assistente sociale, dott.ssa Paola Rizzo

Tel: 0832.682181

Email: paola.rizzo@comune.lecce.it

Referente amministrativo: dott.ssa Lucia Renna

Tel: 0832.682184

Email: lucia.renna@comune.lecce.it

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe - Angolo via Pistoia (presso Piani di Zona)

Orari di apertura al pubblico: mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

L'AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI LECCE

L'Ambito Territoriale Sociale è un'associazione di Comuni ex art. 30 TUEL per la realizzazione del sistema locale di interventi e servizi sociali.

È luogo privilegiato di pianificazione territoriale deputato alla definizione del sistema degli interventi e dei servizi sociali per lo sviluppo di una politica sociale locale. La programmazione locale (Piano di Zona) adottata dai comuni aggregati in ambito territoriale ha di norma durata triennale e viene definita sulla base delle indicazioni del Piano regionale. L'Ambito Territoriale Sociale di Lecce comprende i Comuni di Lecce (capofila) Arnesano, Cavallino, Lequile, Lizzanello, San Cesario di Lecce, San Donato di Lecce, San Pietro in Lama, Monteroni di Lecce e Surbo.

Il Coordinamento Politico Istituzionale

Il Coordinamento Politico Istituzionale è costituito dai sindaci, o loro delegati, dei comuni afferenti all'Ambito Territoriale Sociale di Lecce e svolge funzioni di indirizzo e di controllo politico-amministrativo.

In particolare, l'organo assicura le seguenti funzioni:

- individua le strategie di politica sociale;
- definisce compiti, funzione e composizione dell'Ufficio di Piano e ne individua il responsabile;
- coordina l'attività di programmazione;
- promuove i processi di integrazione e di partecipazione;
- verifica la corrispondenza dell'attività gestionale con le finalità di cui al Piano di Zona;
- definisce le procedure che devono essere applicate uniformemente dai Comuni, nonché le dotazioni tecnologiche di cui gli stessi devono essere dotati per l'attuazione del Piano;
- rilascia pareri consultivi agli organi politici circa le materie oggetto dell'accordo di programma;
- adotta regolamenti ed atti relativi alla gestione in forma associata di servizi.

L'Ufficio di Piano e il Responsabile dell'Ufficio di Piano

L'ufficio deputato all'attuazione della programmazione locale è l'Ufficio di Piano. L'Ufficio di Piano è l'organo tecnico dell'Ambito Territoriale Sociale e svolge funzioni di predisposizione, gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona (documento programmatico), per lo sviluppo di un sistema integrato di servizi sociali e socio-sanitari sul territorio di competenza.

L'Ufficio di Piano, nello specifico, svolge le seguenti attività principali:

- promozione, dei processi di integrazione tra i servizi istituzionali e le realtà locali interessate dal Piano Sociale di Zona;
- coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati operanti nel campo delle politiche sociali;
- coordinamento, dei programmi e delle azioni degli uffici servizi sociali dei comuni dell'Ambito, in relazione alle finalità e agli obiettivi del Piano Sociale di Zona;
- predisposizione di tutti gli atti e gli adempimenti a valenza sovracomunale, incluse le attività di segreteria e di amministrazione;

- predisposizione ed emissione di tutti gli atti di gestione finanziaria, in particolare di quelli necessari per la gestione corrente dell'Ufficio di Piano (spese per il funzionamento, per l'acquisto di beni strumentali e di beni di consumo);
- aggiornamento periodico del Piano Sociale di Zona e progettazione di dettaglio, in applicazione degli indirizzi regionali e locali;
- svolgimento di azioni informative, pubblicitarie e di sensibilizzazione per amministratori, operatori sociali e sanitari, scuole, famiglie, cittadini.

L'Ufficio di Piano ha sede nel Comune di Lecce.

L'Ufficio di Piano è diretto da un Responsabile dell'Ufficio di Piano ed è dotato delle risorse umane in numero adeguato a rispondere al fabbisogno di competenze tecniche e di capacità professionali necessarie per svolgere efficacemente ed efficientemente le funzioni e i compiti assegnati all'Ufficio stesso. È costituito da figure professionali 'stabili' assegnate in via esclusiva all'ufficio stesso che operano a tempo pieno.

Responsabile Ufficio di Piano

Dirigente: Dott.ssa Annarosa Sanapo

Tel: 0832.68377 - Email: annarosa.sanapo@comune.lecce.it

Posta Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

Orari di apertura al pubblico

Martedì ore 15.30 - 17.30

Giovedì ore 15.30 - 17.30

Dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.30

Il Servizio Sociale Professionale dell'Ufficio di Piano

Presso l'Ufficio di Piano operano n. otto Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale, assegnate in via esclusiva e a tempo pieno, che agiscono quale componente strumentale dell'Ufficio stesso per la realizzazione del sistema integrato di welfare.

Il Servizio Sociale Professionale è servizio trasversale a tutti i servizi specialistici e svolge all'interno dell'Ufficio un ruolo di coordinamento operativo e monitoraggio della rete degli stessi.

Uno degli otto Assistenti sociali assume la funzione di Coordinatore e opera in raccordo tra l'Ufficio di Piano (in particolar modo per la funzione di progettazione), i singoli Servizi Sociali comunali ed i restanti servizi territoriali. Il coordinatore, Assistente Sociale Specialista, è affiancato da appositi Referenti, uno per ciascuna delle aree di azione in cui si articola tradizionalmente il ruolo e l'azione del Servizio Sociale Professionale ovvero:

- Area socio-educativa;
- Area socio -assistenziale;
- Area socio- sanitaria.

Per ogni area di intervento, in seno al SSP, vengono altresì individuate specifiche referenti di servizio/ programmi.

L'offerta dei Servizi

L'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, attraverso gli organi sopra descritti, opera per garantire l'accesso al Sistema locale di welfare ai cittadini dei 10 Comuni che afferiscono allo stesso, svolgendo funzioni di programmazione, pianificazione e organizzazione di specifici servizi e interventi.

Si rimandando alla redigenda Carta dei Servizi dell'Ambito Territoriale Sociale per i contenuti di dettaglio relative ai servizi offerti a valere sulle tre aree di operatività: Area socio-educativa. Area socio-sanitaria, Area socio-assistenziale.

Si precisa che, in ragione della tipologia di servizi, l'accesso alle prestazioni offerte può avvenire tramite la rete del welfare di accesso ovvero su segnalazione del Servizio Sociale comunale o, per determinati tipi di servizi ad integrazione socio-sanitaria, attraverso gli Uffici e le articolazioni dell'Azienda Sanitaria Locale.

Tutte le informazioni saranno reperibili presso gli Sportelli- Punti Unici di Accesso che, nell'ambito della Rete del welfare di accesso, saranno attivati presso le 10 sedi comunali, secondo l'articolazione oraria di prossima definizione.

La Rete del welfare di accesso-PUA rappresenta l'evoluzione dei servizi di accoglienza, informazione e orientamento sinora previsti e garantiti sul territorio. Essa costituisce un nuovo modello finalizzato a promuovere e favorire il benessere della persona e teso a rispondere, in maniera unitaria e complessiva, ai bisogni dell'individuo.

Il suddetto modello si qualifica, quindi, non solo come luogo fisico, ma anche come modalità organizzativa e approccio multiprofessionale e integrato ai problemi del cittadino e di interfaccia con la rete dei servizi, cui il cittadino può rivolgersi indifferentemente ed effettuare il primo accesso alle prestazioni integrate dei diversi Servizi.

Il Punto Unico di accesso, nelle sue diverse componenti, è il luogo dell'accoglienza sociale e socio-sanitaria; è istituito per garantire pari opportunità d'accesso alle informazioni e ai servizi sociali e sociosanitari a coloro che ne abbiano necessità ed è finalizzato ad avviare percorsi di risposta appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l'accesso integrato ai servizi, in particolare per coloro che richiedono interventi di natura sociale e/o sociosanitaria, attraverso una lettura del bisogno di tipo multidimensionale e la presa in carico multidisciplinare, ove opportuno.

La Rete del welfare di accesso-PUA, articolato in 11 Punti Unici di Accesso- 10 di front office e back office di I livello e 1 di back office di II livello, garantisce le seguenti principali prestazioni minime:

1. attività di informazione e orientamento ai cittadini sui diritti, sui servizi e gli interventi del sistema locale sociale e sociosanitario (integrati anche con i servizi del lavoro e della formazione) e sulle opportunità inclusive e di partecipazione che la comunità locale esprime;
2. accoglienza e ascolto;
3. raccolta della segnalazione, orientamento e gestione della domanda;
4. decodifica della domanda ed analisi dei bisogni espressi e non espressi;
5. attivazione degli altri referenti territoriali della rete formale dell'utente per eventuali approfondimenti della richiesta a garanzia di risposta da parte di un sistema integrato;
6. prima valutazione dei casi;
7. risoluzione dei casi semplici;
8. avvio della segnalazione per la presa in carico delle situazioni complesse tramite l'attivazione dell'équipe multidisciplinare integrata ed integrazione con i servizi della rete territoriale;
9. promozione di reti formali e informali della comunità al fine di mantenere relazioni e collaborazioni sinergiche con gli attori sociali del territorio per la conoscenza dei problemi della comunità e delle risorse attivabili;
10. raccolta dei dati e delle informazioni utili all'orientamento della programmazione dell'offerta dei servizi;
11. aggiornamento della mappatura dei servizi e delle risorse sociali e socio-sanitarie disponibili nel territorio di competenza (strutture, servizi e interventi);
12. monitoraggio e valutazione di esito dei processi avviati.
13. Inoltre, al fine di promuovere e favorire la piena inclusione dei cittadini stranieri immigrati, oltre alle prestazioni di carattere generale sopra descritte, ciascun Punto Unico di Accesso, attraverso il personale specialistico incaricato, provvede a garantire le seguenti ulteriori attività:
14. supporto e consulenza in ordine alle procedure relative alle seguenti aree di intervento:

- modalità di ingresso sul territorio nazionale;
- modalità di soggiorno;
- pratiche anagrafiche, di residenza, di stato civile;
- regolarizzazione della presenza sul territorio;
- permesso di soggiorno/ permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;
- ricongiungimento familiare;
- consulenza legale;
- consulenza fiscale;
- ogni altra prestazione di supporto e consulenza rilevante ai fini della piena integrazione socio- sanitaria- culturale del cittadino straniero immigrato.

Nelle more della suddetta strutturazione del Servizio di accesso, si rimanda al Front office già attivo presso il Comune di Lecce.

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

| Ufficio | Servizio all'utenza | Fattore | Indicatore | Standard | Rimborso |
|---|---|----------------------------------|---|----------|----------|
| Ufficio casa | Verifica requisiti ed assegnazione alloggi di proprietà comunale e Arca Sud Salento | Assegnazione alloggi | Scorrimento della graduatoria definitiva di cui al bando 1/2016 | SI | NO |
| Ufficio contributi affitti e morosità incolpevole | Contributo morosità incolpevole | Velocità di risposta all'istanza | Numero di giorni necessari | 30gg | NO |
| Ufficio Anziani | Assistenza domiciliare anziani | Velocità di risposta all'istanza | Numero di giorni necessari | 30gg | NO |
| Ufficio Assistenza domiciliare disabili | Assistenza domiciliare disabili | Velocità di risposta all'istanza | Numero di giorni necessari | 30gg | NO |
| Ufficio Adulti in difficoltà e contrasto alla povertà | Interventi economici straordinari | Velocità di risposta all'istanza | Numero di giorni necessari | 30gg | NO |

7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare ed, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, il Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare all'attenzione del Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce;
- San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia, - 73100 Lecce;
- posta elettronica:

Politiche Abitative e Politiche Sociali: welfare@comune.lecce.it

8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.

Tutte le attività svolte dal Settore Welfare, Casa e Pari opportunità, Diritti civili, Volontariato, Politiche giovanili, Politiche attive al lavoro, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

9. Disagi dell'utente e risarcimento

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il Comune riconoscerà specifiche forme di risarcimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/riciesta da presentare a cura dell'utente .

10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

- Con posta elettronica
Politiche Abitative e Politiche Sociali:
- welfare@comune.lecce.it
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce- Via Rubichi, 16 Palazzo Carafa;
- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce – Palazzo Carafa;

Devono contenere:

Data;
Oggetto della segnalazione;
Generalità e modalità di reperimento del proponente;

Il Settore:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante il Dirigente in forma scritta trasmessa anche all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti;

- qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

| Impegni di qualità | Condizioni garantite | Standard di qualità |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Accettazione segnalazioni/reclami | Risposte alle segnalazioni/reclami | Entro 30 gg. dal ricevimento |

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino, saranno valutate insindacabilmente dal Dirigente competente

Le tipologie di risarcimento sono:

- da n. 1 a .n. 50 gratuità di Parcheggio giornaliero
- da n. 1 a .n. 50 gratuità corse trasporto pubblico urbano