Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 08

Welfare, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro

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 3
4. Principi generali 3
5. Attività del Settore 5
6. Tabella degli Standard di qualità 14
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini 14
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 15
9. Disagi dell'utente e risarcimento 15
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 16

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente di 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. 153 del 27/11/2020;
• 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro, avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Welfare, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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 con gli 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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 da 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, e di agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

5. Attività del Settore

Struttura organizzativa

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.

Dirigente: Arch. Claudia Branca

Tel. 0832.682229

Email: claudia.branca@comune.lecce.it

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

INDIRIZZO SEDI:

Politiche Sociali via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia;

Struttura Organizzativa (*linkabile)*

- 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 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

UFFICI

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: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e martedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

Tel: 0832.682377

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.

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: si accede per appuntamento o attraverso primo colloquio con il Segretariato Sociale Professionale

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.

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: si accede per appuntamento o attraverso primo colloquio con il Segretariato Sociale Professionale

Tel 0832.682377

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)

Ufficio Anziani e disabili

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: si accede per appuntamento o attraverso primo colloquio con il Segretariato Sociale Professionale

Tel 0832.682377

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 (area socio assistenziale e socio sanitaria)

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, ai sensi dell'art.6, co3 del dpcm 159/2013, 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 dell'area socio assistenziale e socio sanitaria, dopo aver espletato tutta la fase istruttoria, esprime il proprio parere sulla eventuale concessione dell'integrazione.

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: si accede per appuntamento o attraverso primo colloquio con il Segretariato Sociale Professionale

Tel 0832.682377

Tempi

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

Normativa di riferimento

"Regolamento per l'accesso al sistema integrato locale dei servizi sociali e socio sanitari dell'ambito territoriale sociale di Lecce e la compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni" approvato con DCC n.22 del 27/03/2024

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

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.

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.

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.

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Tel 0832.682377

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

È 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.

Indirizzo: via San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Tel 0832.682377

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.

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe - Angolo via Pistoia (presso Piani di Zona)
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
Tel 0832.682377

Ufficio HCCP-25

Il nuovo bando Home Care Premium 2025 - progetto di assistenza domiciliare, promosso da Inps, rivolto alle persone non autosufficienti a favore dei dipendenti e dei pensionati pubblici nonché dei loro familiari.

Fino alle 12:00 del 31 gennaio 2028 sarà possibile presentare nuove domande per i seguenti beneficiari:

- Dipendenti pubblici iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali;
- Pensionati della gestione dei dipendenti pubblici ed i coniugi dei pensionati pubblici;
- Parenti di primo grado anche non conviventi;
- Persone legate a titolo di unione civile che siano conviventi;
- I fratelli, le sorelle e gli affini di primo grado del titolare, nel caso siano riconosciuti come tutori e curatori;
- I giovani minori affidati al titolare in virtù di affidamento familiare per il tempo dell'affidamento;

L'istituto prevede:

- Il riconoscimento di contributi economici in favore di soggetti non autosufficienti, anche minori, finalizzati al rimborso delle spese sostenute per l'assunzione di un assistente domiciliare;
- L'erogazione di servizi di assistenza alla persona avvalendosi della collaborazione del Comune di Lecce;

Per poter accedere al Progetto Home Care Premium va compilata la domanda di partecipazione dal titolare o da persona munita di delega digitale esclusivamente per via telematica attraverso il portale INPS. È indispensabile che il beneficiario sia in possesso di credenziali di accesso valide (SPID, CIE o CNS).

Al momento di presentazione della domanda, il beneficiario deve essere in possesso di un Isee in corso di validità o, deve aver presentato la DSU per la determinazione dell'Isee socio sanitario (anche in modalità ristretta), ovvero dell'Isee minorenni con genitori non coniugati tra loro e non conviventi, qualora ne ricorrano le condizioni ai sensi delle vigenti disposizioni.

La predetta attestazione Isee verrà rilevata in maniera automatica e non dovrà essere allegata o trasmessa. In caso di assenza di DSU, all'utente verrà attribuita la fascia massima di Isee.

Indirizzo sede: via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia

Orari di apertura al pubblico: si accede per appuntamento o attraverso primo colloquio con il Segretariato Sociale Professionale

6.Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

Settore **Welfare, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro**					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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 e, 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Welfare, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro del Comune di Lecce;
- San Massimiliano Kolbe angolo via Pistoia, 73100 Lecce;
- posta elettronica:

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, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro 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 organi di governo del Comune, 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/richiesta da presentare a cura dell'utente.

10.Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni ed i reclami inerenti al 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 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;
- con spedizione mediante il Dirigente in forma scritta trasmessa anche all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- interviene in modo tempestivo nel caso in cui 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 dà 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