

CARTA DEI SERVIZI

SOCIO-ASSISTENZIALI

DELLA PREESISTENTE  
COMUNITA' MONTANA

VALLI GESSO VERMENAGNA PESIO

## INDICE

Presentazione

### **Premessa**

- La Comunità Montana (breve storia, organi della Comunità Montana, gestione del Servizio Socio-assistenziale)
- Che cosa è la Carta dei Servizi
- I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi
- Contenuto della Carta

### **PARTE I - La guida ai servizi**

- Assistenza sociale di base
- Assistenza domiciliare
- Assistenza economica
- Inserimento in presidi socio-assistenziali residenziali per anziani non autosufficienti.
- Inserimento in presidi socio-assistenziali residenziali per anziani autosufficienti.
- Telesoccorso
- Collaborazione con l'autorità giudiziaria
- Inserimenti in centri diurni per disabili
- Inserimenti in struttura residenziale per disabili
- Inserimenti in comunità per minori
- Affidamento di minori presso famiglie, persone singole, comunità di tipo familiare
- Adozione nazionale ed internazionale
- Educativa territoriale
- Servizio inserimenti lavorativi
- Servizio trasporto disabili

### **PARTE II - La qualità dei servizi offerti**

- Gli obiettivi di qualità del Servizio Socio Assistenziale della Comunità Montana

### **PARTE III - Suggerimenti, reclami, tutela dell'utente**

- Come reclamare
- Scheda segnalazioni e reclami

### **Parte IV - Validità e verifica della Carta**

## PRESENTAZIONE

A circa tre anni dalla stesura della prima edizione della *Carta dei servizi*, è con soddisfazione che mi accingo a presentare la seconda edizione, a coronamento di un lavoro di revisione e di arricchimento condotto sulla base dell'esperienza maturata e della volontà di fornire uno strumento adeguato al miglioramento ed al monitoraggio della qualità dei servizi offerti.

Ho seguito con interesse il cammino percorso in questi anni dalla *Carta dei Servizi*, da semplice strumento informativo ad autentico *trait d'union* tra l'Ente ed il cittadino, sino ad assumere la connotazione di un patto scritto tra erogatori e fruitori dei servizi.

Con piacere ho riscontrato il crescente apprezzamento per la Carta da parte dei cittadini del nostro territorio e, proprio al fine di consolidare tale rapporto di fiducia, è parso opportuno e doveroso predisporre un aggiornamento della *Carta dei Servizi*, soprattutto nelle parti volte a garantire i cittadini.

Sono stati, quindi, elaborati gli aspetti di qualità indispensabili per conferire al servizio quei caratteri di efficacia ed efficienza rispondenti ai principi che regolano l'agire professionale degli operatori e che tutelano i fruitori dei servizi.

Una sezione della *Carta*, inoltre, è stata interamente dedicata alle modalità a disposizione dei cittadini per fornire suggerimenti o inoltrare reclami, nell'intento non soltanto di tutelare, ma anche di promuovere il diritto di cittadinanza sociale.

La *Carta dei Servizi* è il biglietto da visita del servizio Socio-Assistenziale gestito dalla Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio. E' la nostra mano tesa alla comunità locale, poiché crediamo fermamente che, insieme alle altre risorse presenti sul territorio, si possa veramente costruire una rete di impegno e di solidarietà capace di accogliere e sostenere i cittadini che si trovino a vivere una situazione di difficoltà.

IL PRESIDENTE  
Ugo BOCCACCI

Robilante, 30/12/2002

## Premessa

### La Comunità Montana Valli Gesso Vermenagna Pesio

#### Breve storia della Comunità Montana

La Comunità Montana Valli Gesso Vermenagna Pesio è stata costituita come Ente di diritto pubblico in base alla Legge Regionale n. 17 del 1973 e confermata quale Ente locale in base alla Legge Regionale n. 28 del 1992.

Comprende i Comuni di Chiusa di Pesio, Entracque, Limone Piemonte, Roaschia, Robilante, Roccavione, Valdieri e Vernante, nonché il territorio classificato montano dei Comuni di Peveragno e di Boves.

La sede legale della Comunità Montana è a Robilante, Piazza Regina Margherita n. 27,

#### Organi della Comunità Montana

- Il Consiglio: organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo.
- La Giunta: compie tutti gli atti di amministrazione che non siano riservati al Consiglio e che non rientrino nelle competenze attribuite dalla legge e dallo Statuto al Presidente, o riservate al Segretario o ai dirigenti.
- Il Presidente: rappresenta la Comunità Montana ai sensi di legge ed esercita le funzioni a lui attribuite dalla legge, dallo Statuto e dai regolamenti.

#### Gestione del Servizio Socio-Assistenziale

In riferimento alla Legge Regionale n. 62 del 1995, la Comunità Montana – con deliberazione del Consiglio del 29.11.1996 n. 67 – ha assunto, a partire dal 01.01.1997, la gestione delle funzioni socio-assistenziali su delega dei Comuni di: Chiusa di Pesio, Entracque, Limone Piemonte, Peveragno, Roaschia, Robilante, Roccavione, Valdieri e Vernante.

L'estensione territoriale è pari a 65.677,9 Km<sup>2</sup> con una popolazione di 18.874 abitanti alla data del 31/12/2001.

#### Servizi

Le attività socio-assistenziali oggetto della delega sono quelle elencate nell'art. 22 della L.R. 62/95.

Tale articolo sancisce che l'attività socio-assistenziale si debba svolgere "mediante interventi di sostegno del nucleo familiare e del singolo, nonché mediante interventi di sostituzione, anche temporanea, del nucleo familiare, ove quelli di sostegno risultino impraticabili".

In particolare, le attività sono:

- Assistenza economica;
- Assistenza domiciliare;
- Assistenza Socio-educativa territoriale
- Assistenza alla persona disabile (Legge n. 104/1992 e 162/98);
- Affidamenti presso famiglie, persone singole o comunità di tipo familiare;
- Interventi per minori e incapaci nell'ambito dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria;
- Inserimenti in Centri Diurni socio-assistenziali;

- Inserimenti in Presidi residenziali socio-assistenziali
- Attività relative alla tutela materno-infantile.

Gli obiettivi principali del Servizio Socio-Assistenziale sono la programmazione, il coordinamento e la gestione associata delle funzioni sociali e socio-sanitarie.

Il Servizio Socio-assistenziale realizza interventi di sostegno a favore dei singoli e dei nuclei familiari, stimolando risorse e potenzialità dell'individuo e della comunità locale. Lo scopo è quello di favorire l'autonomia ed il benessere dei cittadini.

I destinatari di tali interventi sono i residenti nei Comuni che hanno delegato la gestione del servizio alla Comunità Montana, con particolare riferimento ai soggetti appartenenti alle fasce più deboli e cioè minori, disabili, adulti ed anziani in accertate condizioni di difficoltà.

#### Da chi sono finanziati i servizi

Le attività del Servizio Socio-assistenziale sono finanziate:

- dai Comuni, in relazione alla popolazione residente;
- dalla Regione Piemonte con il “Fondo per la gestione delle attività socio-assistenziali”, con il “Fondo nazionale per le politiche sociali “ legge 328/00 art:20, nonché attraverso progetti specifici e funzioni delegate;
- dalla Comunità Montana
- in parte dalla A.S.L. 15 (per le attività socio-assistenziali a rilievo sanitario, a favore di persone disabili, anziani parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti, minori);
- dalla compartecipazione degli utenti ai costi dei servizi.

#### Le sedi

*Sede centrale C/o Comunità Montana Valli Gesso-Vermentagna-Pesio*

#### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Piazza Regina Margherita, 27 – 12017 ROBILANTE (CN)

Telefono 0171/78240 – 78457 Fax 0171/78604

e-mail cmgvp.sociale@reteunitaria.piemonte.it

#### *Sedi decentrate sul territori*

*La scelta di operare attraverso unità operative territoriali permette di:*

- assolvere alla funzione di “filtro” per le richieste di vario genere che vengono rivolte ai servizi, indirizzando la domanda del richiedente all'Assistente Sociale competente per territorio, oppure indirizzandolo ad altro servizio;
- fornire al richiedente le più ampie informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di accesso;
- promuovere le attività del Servizio Socio-Assistenziale stimolando l'attivazione della comunità locale, affinché diventi parte integrante delle relazioni d'aiuto;
- raccogliere i dati necessari a comporre una “mappatura” delle priorità e dei bisogni;
- consentire l'accesso di un maggior numero di cittadini ai servizi sociali .

#### **UNITA'OPERATIVA DI ROCCAIONE**

(Riferimento per i Comuni di Roccavione – Valdieri –Entracque – Roaschia)

Via della Repubblica, 16/C – 12018 ROCCAIONE

e-mail ssa.roccavione@libero.it

**Ricevimento pubblico:** mercoledì dalle ore 9 alle ore 12,30  
Per appuntamenti in altri orari telefonare al numero 0171/264357  
Viene inoltre effettuato il ricevimento pubblico nei seguenti Comuni:

**VALDIERI**

Martedì dalle ore 10,30 alle ore 12  
C/o Casa di Riposo "Imberti Grandis"  
Via Raggi n. 6 – telefono 0171/97152

**ENTRACQUE**

Martedì dalle ore 8,30 alle ore 10,30  
C/o Casa di Riposo "San Michele"  
Via Ospedale n. 42 – telefono 0171/978189

**ROASCHIA**

1° e 3° giovedì del mese dalle ore 11 alle ore 12  
C/o Municipio  
Piazza S. Dalmazzo n. 3 – telefono 0171/758119

**UNITA' OPERATIVA DI ROBILANTE**

(Riferimento per i Comuni di Robilante – Vernante – Limone Piemonte)  
Via Vittorio Veneto, 24/b – 12017 ROBILANTE

**Ricevimento pubblico:** giovedì dalle 9 alle 12,30

Per appuntamenti in altri orari telefonare al numero 0171/789248  
Viene inoltre effettuato il ricevimento pubblico nei seguenti Comuni:

**VERNANTE**

Martedì dalle ore 11 alle ore 12,30  
C/o Municipio  
Via Umberto I° n. 87 – telefono 0171/920104

**LIMONE PIEMONTE**

Martedì dalle ore 9 alle ore 10,30  
C/o Municipio  
Via Roma n. 38 – telefono 0171/92103

**UNITA' OPERATIVA DI PEVERAGNO**

(Riferimento per i Comuni di Peveragno – Chiusa di Pesio)  
Via Piave n. 24 – 12016 PEVERAGNO

**Ricevimento pubblico:** mercoledì dalle 9 alle 12,30

Per appuntamenti in altri orari telefonare al numero 0171/338978  
Viene inoltre effettuato il ricevimento pubblico nel Comune di

**CHIUSA DI PESIO**

Martedì dalle ore 9 alle ore 12  
C/o Municipio  
Piazza Cavour n. 10 – telefono 333- 8738886

Il personale

Gli operatori del Servizio Socio Assistenziale sono:

- Assistenti Sociali
- Educatori Professionali
- ADEST (Assistenti Domiciliare e dei Servizi Tutelari) e OSS (Operatore Socio Sanitario)

## **Che cosa è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza della modalità di erogazione e di gestione dei servizi socio-assistenziali della Comunità Montana.

Essa fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dall'Ente, fissando principi e regole nei rapporti tra il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità Montana ed i cittadini che ad esso si rivolgono.

La Carta dei Servizi diventa quindi un "contratto" tra la Comunità Montana ed i cittadini fruitori del servizio. Essa è uno strumento di tutela del cittadino poiché, si propone di migliorare la qualità del servizio offerto individuandone gli specifici fattori di qualità e gli standard che dovranno essere conseguiti e quindi sottoposti a revisione continua attraverso un costante confronto con il territorio di riferimento.

### **I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi**

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei servizi e che la Comunità Montana si impegna a rispettare sono i seguenti:

1. **EGUAGLIANZA:** a parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti i cittadini senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione, opinione politica.
2. **CONTINUITA':** il servizio viene erogato, attraverso le Unità Operative Territoriali, in modo regolare e continuo. L'Ente adotta tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare dei servizi.
3. **EQUITA':** gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti.
4. **UMANIZZAZIONE:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.
5. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere dei cittadini. La Comunità Montana garantisce la formazione e l'aggiornamento del personale per migliorare la qualità dell'intervento.

Nel rispetto dei principi fondamentali, la Comunità Montana è impegnata ad agire secondo le seguenti linee fondamentali:

- Rispettare la dignità della persona ed il suo diritto alla riservatezza.
- Garantire l'approccio globale alla persona, tramite progetti individuali ed interventi personalizzati concordati tra operatori e cittadini fruitori del servizio
- Privilegiare i servizi e gli interventi che mantengono la persona all'interno della sua famiglia, del suo ambiente sociale, scolastico e lavorativo.
- Integrare e coordinare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi e scolastici.
- Favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti sul territorio, creando – attraverso un lavoro di rete – un coordinamento tra le stesse, per prevenire ed affrontare insieme i bisogni della comunità.

### **Contenuto della Carta**

Il contenuto della Carta dei Servizi è così articolato:

**PARTE I:** descrizione dei servizi socio-assistenziali offerti dalla comunità Montana, loro organizzazione e modalità di accesso ai medesimi.

PARTE II: illustrazione degli obiettivi di qualità che il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità Montana intende perseguire.  
PARTE III: indicazione degli strumenti di tutela del cittadino.  
PARTE IV: validità e verifica della Carta dei servizi.

## **PARTE I**

### **La guida ai servizi**

- **ASSISTENZA SOCIALE DI BASE**
- **ASSISTENZA DOMICILIARE**
- **ASSISTENZA ECONOMICA**
  - **INSERIMENTO IN PRESIDI SOCIO - ASSISTENZIALI RESIDENZIALI, CONVENZIONATI CON LA A.S.L. N. 15, PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**
- **INSERIMENTI IN PRESIDI SOCIO ASSISTENZIALI PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI O PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI**
- **TELESOCCORSO**
- **COLLABORAZIONE CON L'AUTORITA' GIUDIZIARIA**
- **INSERIMENTO IN CENTRI DIURNI PER DISABILI**
- **INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI PER DISABILI**
- **INSERIMENTI IN COMUNITA' PER MINORI**
- **AFFIDAMENTO DI MINORI PRESSO FAMIGLIE, PERSONE SINGOLE, COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE**
- **ADOZIONE NAZIONALE ED INTERNAZIONALE**
- **EDUCATIVA TERRITORIALE**
- **SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI**
- **SERVIZIO TRASPORTO DISABILI**

## **ASSISTENZA SOCIALE DI BASE**

### **FINALITA'**

Il Servizio comprende una serie di prestazioni che hanno lo scopo di definire un progetto di intervento adeguato alle esigenze del cittadino che ad esso si rivolge.

### **COSA FORNISCE**

- Attività di segretariato sociale: informazione sui servizi e sulle prestazioni assistenziali fornite da soggetti pubblici e privati.
- Analisi delle richieste di intervento presentate dai cittadini che accedono al servizio.
- Supporto per la presentazione delle richieste per accedere ai servizi e agli interventi socio-assistenziali.
- Presa in carico di singole situazioni mediante un'accurata indagine e valutazione dei bisogni.
- Predisposizione di un progetto individualizzato e concordato con il cittadino.
- Verifica periodica degli interventi attuati.
- Consulenza e collaborazione con altre istituzioni e servizi presenti sul territorio.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale

### **A CHI E' RIVOLTO**

A tutti i cittadini residenti o domiciliati sul territorio della Comunità Montana che necessitino dell'intervento dell'Assistente Sociale.

Ad Enti, associazioni e gruppi che richiedano informazioni.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

## **ASSISTENZA DOMICILIARE**

### **FINALITA'**

Il servizio è finalizzato a garantire alle persone la permanenza nel proprio ambito di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'isolamento sociale.

### **COSA FORNISCE**

- Interventi di aiuto mirati a soddisfare i bisogni essenziali della persona. Le prestazioni consistono in: cura e igiene personale, disbrigo pratiche amministrative, interventi di socializzazione.
- Interventi diretti a nuclei familiari con minori, finalizzati a mantenere gli stessi all'interno della famiglia d'origine e a supportare quest'ultima in momenti di disagio.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale, Assistente Domiciliare.

### **A CHI E' RIVOLTO**

A singoli cittadini e nuclei familiari residenti sul territorio della Comunità Montana che, per particolari motivi, abbiano necessità di un supporto per continuare a vivere nella propria casa.

La priorità degli interventi viene determinata sulla base della condizione di autosufficienza, della condizione familiare e reddituale.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

### **DECORRENZA**

Entro 30 giorni dall'accettazione della domanda, salvo lista di attesa.

### **DURATA**

Sulla base del progetto individuale.

### **COSTI**

Compartecipazione del fruitore del servizio sulla base del reddito.

## **ASSISTENZA ECONOMICA**

### **FINALITA'**

Favorire l'autonomia economica del singolo o del nucleo familiare che si trova in condizioni economiche e sociali accertate di bisogno.

### **COSA FORNISCE**

- Interventi economici ad integrazione del minimo vitale
- Interventi economici a sostegno del nucleo familiare
- Interventi economici di integrazione al Minimo Alimentare
- Interventi economici a carattere straordinario
- Interventi economici a titolo di prestito

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale

### **A CHI E' RIVOLTO**

A persone singole e/o a nuclei familiari che si trovino in stato di bisogno, con reddito inferiore al minimo vitale.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.  
Condizioni di comprovata necessità.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio.

### **DECORRENZA**

Entro 30 giorni dall'accettazione della domanda.

### **DURATA**

In base al progetto individualizzato.

**INSERIMENTO IN PRESIDI SOCIO - ASSISTENZIALI RESIDENZIALI  
- CONVENZIONATI CON LA A.S.L. N. 15 -  
PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

**FINALITA'**

Inserimento di anziani non autosufficienti in strutture convenzionate con la A.S.L. (Azienda sanitaria locale) n. 15, per le quali non sia possibile attivare un programma di mantenimento a domicilio.

**COSA FORNISCE**

Valutazione e relazione sociale sulla situazione dell'anziano alla quale si allega la valutazione effettuata dal medico di base. Invio della pratica alla Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) della A.S.L. n. 15 che provvederà ad effettuare una visita per valutare la situazione socio-sanitaria dell'anziano.

**PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale competente per territorio di residenza  
Commissione U.V.G. composta da: medico geriatra, medico dell'assistenza sanitaria di base A.S.L. n. 15, assistente sociale, infermiera professionale.

**A CHI E' RIVOLTO**

Anziani non autosufficienti impossibilitati a rimanere nel proprio domicilio.

**REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.  
Valutazione di non autosufficienza da parte della Unità di Valutazione Geriatrica

**A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

**DECORRENZA**

In base all'eventuale lista di attesa.

**DURATA**

Fino a quando perdura lo stato di bisogno.

**COSTI**

Retta alberghiera a carico dell'ospite, con eventuale integrazione da parte del Comune di residenza.

Retta sanitaria a carico dell'A.S.L. n. 15 di Cuneo.

<p style="text-align: center;"><b>INSERIMENTI IN PRESIDI SOCIO ASSISTENZIALI PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI O PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI</b></p>
---

**FINALITA'**

Indirizzare anziani autosufficienti, che non intendano rimanere nella propria abitazione, verso le strutture socio assistenziali presenti sul territorio.

**COSA FORNISCE**

Informazioni sulle strutture e sulla prassi per l'inserimento e la ricerca di strutture.

**PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI**

Assistente sociale.

**A CHI E' RIVOLTO**

A soggetti anziani privi di un adeguato supporto familiare o che desiderino essere inseriti in struttura.

**REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.  
Mancanza di adeguato supporto familiare nello svolgimento delle proprie autonomie.

**A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

**COSTI**

Retta della struttura.

## **TELESOCCORSO**

### **FINALITA'**

Permettere alle persone sole, anziane, inabili, di continuare a vivere presso la propria abitazione, con maggiore sicurezza e tranquillità.

### **COSA FORNISCE**

Un intervento immediato in caso di necessita' attraverso un servizio telefonico sempre attivo e collegato con la Croce Rossa Italiana.

### **PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI**

Assistente Sociale

### **A CHI E' RIVOLTO**

A persone sole, in particolare anziane e/o inabili che vivono in situazioni a rischio e di bisogno.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.  
Disponibilità di una linea telefonica attiva.

### **A CHI RIVOLGERSI**

Alla Assistente Sociale competente per territorio di residenza.  
Alla Croce rossa Italiana, sede di Borgo San Dalmazzo.

### **DECORRENZA**

Entro 15 giorni dalla accettazione della domanda.

### **DURATA**

Fino alla disdetta da parte dell'utente o dei familiari.

### **COSTI**

Compartecipazione del fruitore del servizio in base al reddito.

## **COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA**

### **FINALITÀ**

Tutela di minori che si trovino in situazioni di rischio.  
Tutela di adulti incapaci.

### **COSA FORNISCE**

Per i minori: interventi ed indagini sociali su segnalazione e richiesta dell'Autorità Giudiziaria.

Per i soggetti interdetti o inabilitati, in carico al Servizio Sociale, attività di supporto in collaborazione con il tutore o curatore nella gestione della vita quotidiana.

### **PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI:**

Assistente Sociale, Tutore o Curatore, Autorità Giudiziaria.

### **A CHI E' RIVOLTO**

Ai minori in situazioni di rischio.

Agli adulti riconosciuti interdetti o inabilitati dall'Autorità Giudiziaria.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO**

Residenza nel territorio della Comunità Montana

Provvedimento di interdizione o di inabilitazione da parte dell'Autorità Giudiziaria, con conseguente nomina di Tutore e Curatore.

Condizione di minore in situazione di rischio segnalato dall'Autorità Giudiziaria.

### **A CHI RIVOLGERSI**

Le segnalazioni, le richieste di indagini ed i provvedimenti vengono indirizzati dall'Autorità Giudiziaria all'Assistente Sociale competente per territorio.

### **DECORRENZA**

Dall'emissione del provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

### **DURATA**

Fino a che non interviene la revoca o la modifica del provvedimento.

## **INSERIMENTO IN CENTRI DIURNI PER DISABILI**

### **FINALITA'**

Offrire un servizio diurno per persone disabili che abbiano terminato la scuola dell'obbligo e per le quali non sia possibile attuare un percorso verso un'autonomia sociale e lavorativa.

### **COSA FORNISCE**

Inserimento in centri residenziali diurni che siano in grado di rispondere alle esigenze delle varie tipologie di handicap mediante l'elaborazione di progetti educativi finalizzati al recupero dell'autonomia esistente.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale competente per territorio di residenza.  
Commissione U.V.H. (Unità di Valutazione dell'Handicap) composta da: Medico Responsabile del Dipartimento di Salute Mentale dell'A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale) n. 15 di Cuneo, Referente del Servizio di Neuropsichiatria Infantile se si tratta di minore, Coordinatore del Servizio socio-Assistenziale della comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio, Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

### **A CHI E' RIVOLTO**

A persone ultraquattordicenni con disabilità psico-fisica.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.  
Valutazione della tipologia di handicap da parte della Commissione di Valutazione dell'Handicap.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All' Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

### **DECORRENZA**

Dall'autorizzazione della Commissione di Valutazione dell'Handicap, salvo lista di attesa.

### **DURATA**

In base al progetto individuale.

## **INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI PER DISABILI**

### **FINALITA'**

Offrire una struttura adeguata alle esigenze delle persone disabili impossibilitate a vivere presso la propria abitazione.

### **COSA FORNISCE**

Informazioni sulle strutture e sulla prassi per l'inserimento.  
Invio della domanda di inserimento alla Commissione Tecnica di valutazione dell'handicap.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale competente per territorio di residenza.  
Commissione U.V.H. (Unità di Valutazione dell'Handicap) composta da: Medico Responsabile del Dipartimento di Salute Mentale dell'A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale) n. 15 di Cuneo, Referente del Servizio di Neuropsichiatria Infantile se si tratta di minore, Coordinatore del Servizio socio-Assistenziale della comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio, Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

### **A CHI E' RIVOLTO**

Soggetti portatori di handicap fisico e/o psichico che non siano più' in grado di vivere all'interno del proprio nucleo familiare e non autosufficienti nell'ambito dello svolgimento delle proprie autonomie.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.  
Valutazione della tipologia di handicap da parte della Commissione Tecnica di Valutazione dell'handicap.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All' Assistente Sociale competente per territorio.

### **DECORRENZA**

Dall'autorizzazione della Commissione Tecnica di Valutazione dell'handicap, salvo lista di attesa.

### **DURATA**

In base al progetto individuale che definisce gli obiettivi, i tempi e le modalità di realizzazione.

## **COSTI**

Compartecipazione del fruitore del servizio sulla base del reddito.

## **INSERIMENTO IN COMUNITA' PER MINORI**

### **FINALITA'**

Offrire condizioni di vita adeguate ai minori che necessitano di essere temporaneamente allontanati dalla famiglia a causa di difficoltà affettive, relazionali e ambientali.

### **COSA FORNISCE**

Il reperimento di una soluzione abitativa idonea a garantire il mantenimento, l'educazione e l'istruzione ai minori che necessitano di essere temporaneamente allontanati dalla famiglia.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale.

### **A CHI E' RIVOLTO**

Minori residenti nel territorio della Comunità Montana che provengano da un nucleo con difficoltà affettive, relazionali ed ambientali tali da rendere necessario un intervento che ne preveda l'allontanamento temporaneo.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.  
Presenza delle condizioni sopra menzionate.

### **A CHI RIVOLGERSI**

Per informazioni e segnalazioni rivolgersi all'Assistente Sociale competente per territorio, al Tribunale per i Minorenni di Torino o all'Autorità Giudiziaria.

### **DECORRENZA**

Come da progetto o da provvedimento.

### **DURATA**

In base al progetto individualizzato che prevede il rientro nella famiglia d'origine o l'inserimento presso una famiglia affidataria.

## **AFFIDAMENTO FAMILIARE DI MINORI PRESSO FAMIGLIE, PERSONE SINGOLE, COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE**

### **FINALITA'**

Offrire al minore la possibilità di essere accolto temporaneamente in un contesto alternativo alla famiglia di origine che si trova a vivere un momento di difficoltà. Alla famiglia di origine viene contemporaneamente fornito sostegno per superare le difficoltà, al fine di favorire il rientro del minore.

### **COSA FORNISCE**

Il mantenimento, l'educazione, l'istruzione di minori presso famiglie, coppie o singoli, oppure comunità di tipo familiare.

E' un'alternativa all'istituzionalizzazione e può avvenire su richiesta della famiglia di origine, su proposta del Servizio Sociale, in seguito a disposizione dell'Autorità Giudiziaria. La durata dell'affidamento è temporanea e prevede il rientro del minore nella famiglia di origine.

La Comunità Montana prevede l'erogazione di un contributo mensile agli affidatari.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale, Educatore Professionale.

Equipe Affidamento della A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale) n. 15 di Cuneo composta da: Psicologa U.O.N.A. Psicologia della A.S.L. n. 15, un' Assistente Sociale del Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese, un'Assistente Sociale del Consorzio Socio-Assistenziale Valli Grana e Maira.

### **A CHI E' RIVOLTO**

A tutti i minori e alle loro famiglie in condizioni di temporanea difficoltà.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio.

All'Equipe Affidamento: C/o A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale) n. 15 di Cuneo, U.O.N.A. Psicologia, via Carlo Boggio n. 14 – telefono 0171/450344 – 0171/908317 – 0171/344739

### **A CHI RIVOLGERSI PER DIVENTARE FAMIGLIA AFFIDATARIA**

Le famiglie, le coppie o i singoli disponibili ad accogliere un minore in affidamento devono comunicare la loro disponibilità all'Assistente Sociale competente per territorio o all'Equipe Affidamento dell'A.S.L. n. 15 di Cuneo.

## **DECORRENZA**

Per gli affidamenti consensuali: la durata è stabilita dal progetto.

Per gli affidi disposti dall'Autorità Giudiziaria, i tempi sono quelli stabiliti dal provvedimento.

## **DURATA**

In base al progetto individualizzato, considerato che l'affidamento familiare è temporaneo e può essere: diurno (per alcune ore al giorno) e residenziale (il minore trascorre giorno e notte in famiglia affidataria, pur mantenendole relazioni con la famiglia naturale).

## **ADOZIONE NAZIONALE ED INTERNAZIONALE**

### **FINALITA'**

Offrire una famiglia ad un minore dichiarato adottabile dal Tribunale per i Minorenni.

### **COSA FORNISCE**

Informazioni sulle modalità di presentazione della domanda di adozione.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente Sociale.

Equipè Adozioni della A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale) n. 15 di Cuneo composta da: Psicologa U.O.N.A. Psicologia della A.S.L. n. 15, due Assistenti Sociali del Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese, un'Assistente Sociale del Consorzio Intercomunale dei servizi alla persona Alpi Marittime.

### **A CHI E' RIVOLTO**

Coppie residenti sul territorio della Comunità Montana che desiderino adottare un bambino.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

La coppia deve essere coniugata e poter documentare una convivenza di almeno tre anni.

Occorre essere in possesso dei requisiti specifici previsti dalla Legge n.149/2001.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio di residenza.

All'Equipe Adozioni C/o A.S.L. n. 15, Ufficio Adozioni, via Carlo Boggio n. 14 - tel. 0171/450327

### **DECORRENZA**

Dalla data di presentazione della domanda in tribunale.

### **DURATA DELL' IDONEITA' ALL'ADOZIONE**

Tre anni dalla data di presentazione della domanda.

## **EDUCATIVA TERRITORIALE**

### **FINALITA'**

Sostenere le persone in difficoltà, mantenendole per quanto possibile nel loro ambiente familiare, promuovendo le capacità educative della famiglia e della comunità.

### **COSA FORNISCE**

Interventi di sostegno alle famiglie o a singoli soggetti in situazioni di disagio mediante attività educative, culturali e ricreative. Gli interventi di cui sopra mirano alla socializzazione, all'inserimento e all'integrazione dei soggetti all'interno della Comunità locale.

Interventi di prevenzione del disagio, promuovendo l'aggregazione e l'attivazione della rete sociale territoriale.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Educatore Professionale, Assistente Sociale.

### **A CHI E' RIVOLTO**

A nuclei familiari con minori in situazione di difficoltà.

A soggetti adulti con difficoltà di inserimento nel contesto sociale.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio.

### **DECORRENZA**

Come da progetto.

### **DURATA**

Al base al progetto individualizzato.

## SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI

### FINALITA'

E' finalizzato alla promozione dell'inserimento o del reinserimento lavorativo di soggetti con disabilità fisica o psichica o a persone in obiettive difficoltà ad integrarsi socialmente o a reperire autonomamente un lavoro.

### COSA FORNISCE

- Tirocinio di orientamento: periodo di inserimento in ambiente lavorativo con finalità di osservazione e formazione del soggetto, in previsione di un tirocinio formativo o di un'assunzione.
- Tirocinio formativo: inserimento in struttura lavorativa con finalità formativa ed educativa in previsione dell'assunzione.
- Inserimento socializzante: consente di utilizzare l'attività lavorativa come strumento per attuare un processo di socializzazione volto a favorire e mantenere l'autonomia personale e sociale.

### PROFILI PROFESSIONALI

Educatore Professionale, Assistente Sociale.

### A CHI E' RIVOLTO

A persone con problemi di natura psico-fisica-relazionale o a rischio di emarginazione sociale, residenti sul territorio della Comunità Montana.

### REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.

### A CHI RIVOLGERSI

All'Assistente Sociale competente per territorio.

### DECORRENZA

Come da progetto.

### DURATA

I tirocini formativi e di orientamento hanno durata massima:

- non superiore a sei mesi per lavoratori inoccupati, disoccupati o iscritti alle liste di mobilità;
- non superiore a dodici mesi nel caso in cui i soggetti beneficiari siano persone svantaggiate ai sensi del comma 1 dell'articolo 4 della Legge 8 Novembre 1991 n. 381;
- non superiore a ventiquattro mesi nel caso di soggetti portatori di handicap.

Gli inserimenti socializzanti possono avere durata superiore sulla base del progetto individualizzato e delle verifiche annuali.

## **SERVIZIO TRASPORTO DISABILI**

### **FINALITA'**

Garantire la frequenza ai Centri Diurni alle persone con disabilità.

### **COSA FORNISCE**

Trasporto ed assistenza ai soggetti portatori di handicap dal loro domicilio ai Centri Diurni Socio Educativi gestiti dal Consorzio Socio-Assistenziale "Alpi Marittime" e convenzionati con la Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.

### **PROFILI PROFESSIONALI**

Assistente sociale

### **A CHI E' RIVOLTO**

Ai soggetti disabili che frequentino i Centri Diurni Socio Educativi.

### **REQUISITI PER ACCEDERE AI SERVIZI**

Residenza nel territorio della Comunità Montana Valli Gesso-Vermenagna-Pesio.

### **A CHI RIVOLGERSI**

All'Assistente Sociale competente per territorio.

### **DECORRENZA**

Come da progetto concordato con l'Assistente Sociale.

### **DURATA**

Al base al progetto individualizzato.

## **PARTE II**

### **La qualità dei servizi offerti**

Questa seconda parte è dedicata agli obiettivi di qualità che il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità Montana intende perseguire.

Vengono pertanto indicate le dimensioni di qualità che la Comunità Montana ha ritenuto più congrue, al fine di fornire un servizio efficace al cittadino.

Inoltre viene presentato il sistema con il quale si possono valutare tali dimensioni di qualità.

#### **OBIETTIVI DI QUALITÀ DA PERSEGUIRE**

<b>Preparazione e formazione del personale</b>
--

Il Servizio Socio Assistenziale della Comunità Montana è garantito da personale qualificato.

L'impegno della Comunità Montana è quello di offrire ai propri operatori corsi di formazione e di aggiornamento.

Inoltre, vengono annualmente avviate consulenze con esperti esterni (area giuridica e area psicologica)

##### *Indicatori*

- Numero di corsi di formazione attivati.
- Consulenze con esperti esterni
- Partecipazione di operatori a convegni e seminari.

##### *Standard*

- Attivazione/realizzazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori elencati

<b>Informazione diffusa</b>
-----------------------------

La Comunità Montana si impegna a offrire informazioni chiare e accessibili sui servizi offerti, individuando i canali e gli strumenti più idonei per la loro diffusione.

##### *Indicatori*

- Presidi sul territorio
- Presenza di targa esterna con orari di ricevimento al pubblico, nomi degli operatori, numeri di telefono
- Depliant di presentazione
- Biglietti da visita.
- Distribuzione della Carta dei servizi a tutti i cittadini
- Predisposizione di una relazione annuale sulla attività svolta da fornire ad ogni Comune
- Realizzazione di incontri a tema con la popolazione
- Articoli sulla stampa locale

##### *Standard*

- Esistenza o progettazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori

Inoltre, il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità Montana si impegna a fornire una informazione corretta circa le condizioni e le modalità di erogazione dei servizi. Qualora si rendesse necessaria una qualsivoglia modifica dei servizi offerti, la Comunità Montana si impegna a darne comunicazione entro breve termine.

#### *Indicatori*

- Esistenza del regolamento del servizio e sua accessibilità.
- Presenza di modulistica ad hoc per la richiesta di erogazione del servizio
- Risposta scritta alla richiesta di erogazione del servizio
- Contratto con gli utenti e da loro sottoscritto.
- Comunicazione scritta circa eventuali modifiche delle prestazioni

#### *Standard*

- Rintracciabilità, per ogni tipologia, della documentazione prevista

### **Accessibilità al servizio**

La Comunità Montana si impegna a garantire l'accesso dei cittadini al Servizio attraverso le Unità Operative Territoriali (U.O.T.) decentrate sul territorio e garantendo il ricevimento al pubblico anche nei Comuni non sedi di Unità Operativa Territoriale. Inoltre, si impegna ad adeguare le proprie sedi territoriali eliminando barriere architettoniche per facilitarne l'accesso ai cittadini disabili.

Indicatori	Standard
Sedi decentrate (Unità Operative Territoriali)	n. 3 nei Comuni di: - Robilante - Roccavione - Peveragno
Sedi decentrate con servizio di segreteria telefonica	n. 3 nei Comuni di: - Robilante - Roccavione - Peveragno
Sedi decentrate con due linee telefoniche	n. 2 nei Comuni di: - Roccavione - Peveragno
Sedi decentrate accessibili ai cittadini disabili	n. 3 nei Comuni di: - Robilante - Roccavione - Peveragno
Comuni nei quali è garantita la presenza settimanale	n. 5 nei Comuni di Chiusa di Pesio, Entracque, Valdieri, Vernante e Limone Piemonte

### **Personalizzazione degli interventi**

Il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità Montana si impegna a garantire la personalizzazione degli interventi attraverso l'attenta analisi dei bisogni del cittadino che si rivolge al Servizio e la progettazione individualizzata degli interventi.

Indicatori	Standard
Registrazione di ogni contatto su appositi moduli o nella cartella sociale utente	Esistenza di modulistica per annotare le segnalazioni o il primo contatto

Analisi della richiesta	Esistenza di cartelle sociali individuali
Attuazione di progetti individualizzati	Esistenza in ogni cartella di un progetto individualizzato
Contratto di intervento condiviso con il cittadino-utente	Esistenza in ogni cartella del contratto condiviso con l'utente, quando il servizio erogato lo richiede
Integrazione con le agenzie presenti sul territorio	Esistenza di reti di relazione con le agenzie presenti sul territorio

#### *Indicatori*

- Registrazione di ogni contatto su appositi moduli o nella cartella sociale utente
- Analisi della richiesta
- Attuazione di progetti individualizzati
- Contratto di intervento condiviso con il cittadino-utente
- Integrazione con le agenzie presenti sul territorio

#### *Standard*

- Esistenza di modulistica per annotare le segnalazioni o il primo contatto
- Esistenza di cartelle sociali individuali
- Esistenza in ogni cartella di un progetto individualizzato
- Esistenza in ogni cartella del contratto condiviso con l'utente, quando il servizio erogato lo richiede
- Esistenza di reti di relazione con le agenzie presenti sul territorio

### **Chiarezza nei criteri per l'erogazione dei servizi**

Il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità Montana si impegna a garantire una completa e corretta informazioni circa le modalità di accesso al servizio e le condizioni per la sua erogazione.

Indicatori	Standard
Distribuzione della carta dei servizi a tutti i cittadini che accedono al servizio	Possibilità di consultare la Carta dei Servizi presente in più copie in ogni sede decentrata
Esistenza del regolamento del servizio e sua accessibilità	Accesso ai regolamenti di ogni servizio offerto
Forme di coinvolgimento dell'utente	Contratto con gli utenti e da loro sottoscritto
Accessibilità ai criteri per la costruzione della eventuale lista di attesa	Accesso al documento riportante la lista di attesa
Erogazione standard per ogni linea di servizio	Esistenza di procedura scritta per ogni linea di servizio

#### *Indicatori*

- Distribuzione della Carta dei servizi a tutti i cittadini che accedono al servizio
- Esistenza del regolamento del servizio e sua accessibilità.

- Forme di coinvolgimento dell'utente
- Accessibilità ai criteri per la costruzione della eventuale lista di attesa
- Erogazione standard per ogni linea di servizio

#### *Standard*

- Consultabilità della Carta dei Servizi in più copie in ogni sede.
- Accesso ai regolamenti di ogni servizio offerto
- Contratto con gli utenti e da loro sottoscritto
- Accesso al documento riportante la lista di attesa
- Esistenza di procedure per ogni linea di servizio

<b>Rispetto della privacy</b>
-------------------------------

Il Servizio Socio Assistenziale della Comunità Montana si impegna a garantire la riservatezza del cittadino che richiede il Servizio.

Il trattamento delle informazioni acquisite è garantito nel rispetto della Legge n. 675 del 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"

<b>Lavoro di rete</b>
-----------------------

La Comunità Montana considera strumento privilegiato nell'organizzazione e nell'attuazione del Servizio Socio Assistenziale il lavoro di rete.

La modalità del lavoro di rete è stata proposta dal Servizio Socio-Assistenziale ai Comuni come opportunità per evidenziare e cogliere bisogni e risorse direttamente sul territorio.

L'obiettivo è quello di favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti, creando una sinergia tra le stesse, per prevenire ed affrontare i problemi esistenti in ogni singolo territorio.

Ogni risorsa rappresenta un "nodo" della rete sociale ed il Servizio Socio-Assistenziale si impegna a favorire i legami tra i vari punti per "tessere" una rete in grado di sostenere tutti, in particolare le persone con maggiori difficoltà.

La Comunità Montana valuta quindi di fondamentale importanza la collaborazione con la comunità locale e con tutti gli attori deputati a occuparsi di servizi sociali, in un'ottica di collaborazione e di condivisione di obiettivi e finalità di intervento.

Indicatori	Standard
Realizzazione di assemblee/eventi pubblici "a tema".	Realizzazione di un evento pubblico nell'arco di ogni anno
Articoli sulla stampa locale	Pubblicazione sulla stampa locale di almeno due articoli a trimestre
Indirizzario attori delle agenzie presenti sul territorio	Esistenza di un indirizzario
Distribuzione della Carta dei Servizi a tutte le agenzie presenti sul territorio	Invio della Carta dei servizi a tutti i soggetti in indirizzario

#### *Indicatori*

- Realizzazione di assemblee/eventi pubblici "a tema".
- Articoli sulla stampa locale.
- Indirizzario attori delle agenzie presenti sul territorio
- Distribuzione della Carta dei Servizi a tutte le agenzie presenti sul territorio

### *Standard*

- Realizzazione di un evento pubblico nell'arco di ogni anno
- Pubblicazione sulla stampa locale di almeno due articoli a trimestre
- Esistenza indirizzario.
- Invio della Carta dei Servizi a tutti i soggetti in indirizzario.

## **Parte III** **Suggerimenti, reclami, tutela dell'utente**

### **Come reclamare**

I cittadini, le istituzioni, le associazioni di volontariato e le organizzazioni del privato sociale che si occupano della tutela dei cittadini presenti sul territorio della Comunità Montana possono presentare un reclamo, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati.

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti
2. verbali

Non saranno presi in considerazione reclami non firmati.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale.

- 1) Nelle situazioni più complesse, il responsabile del servizio e l'operatore competente provvedono, se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta al cittadino che ha sporto il reclamo.

Tale procedura deve avvenire entro un massimo di trenta giorni dalla data nel quale il reclamo è stato recepito dal servizio.

Presso l'ufficio del Responsabile del servizio socio-assistenziale e, sotto la sua responsabilità, è istituito un "Registro dei Reclami" che contiene le richieste archiviate in ordine cronologico con relativa risposta.

- 2) In caso di reclamo verbale, l'operatore che accoglie la richiesta ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti

Per presentare un reclamo o eventuali suggerimenti o osservazioni, è possibile utilizzare il modulo di seguito allegato, spedendolo o consegnandolo personalmente, all'Assistente Sociale competente per territorio o al Responsabile del Servizio Socio-assistenziale:

COMUNITA' MONTANA VALLI GESSO VERMENAGNA PESIO  
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE  
Piazza Regina Margherita, n. 27  
12012 ROBILANTE (CN)

**SCHEDA SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Sig. / Sig.ra

---

Indirizzo

---

Telefono

---

**Oggetto della segnalazione o del reclamo**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(data)

---

(firma)

Ricevuta il \_\_\_\_\_ dall'operatore

---

## **Parte IV**

### **Validità e verifica della Carta**

La Carta dei servizi entra in vigore nel 2003 e ha validità per la durata di due anni.

La presente Carta, con i suoi obiettivi di miglioramento e gli impegni e i programmi descritti nelle parti precedenti, è oggetto di una attenta attività di verifica.

Tale verifica consiste:

- nel controllo dello stato di realizzazione degli impegni assunti e dei programmi di miglioramento della qualità, evidenziando le azioni ancora da compiere (ogni anno);
- nella raccolta degli eventuali reclami pervenuti cui verrà data adeguata e tempestiva risposta.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede centrale e le Unità operative territoriali di Robilante, Roccavione, Peveragno.

E sul sito Internet della Comunità Montana: [www.cmgvp.org](http://www.cmgvp.org)

La Carta verrà inoltre distribuita ai nuclei familiari del territorio di competenza dell'ente gestore del servizio socio assistenziale

Il responsabile dell'attuazione complessiva del progetto è il Responsabile del Servizio Socio Assistenziale.