



COMUNE DI QUARTU SANT'ELENA – QUARTU SANT'ALENI
Città Metropolitana di Cagliari
Settore Politiche Sociali e Generazionali

CARTA DEI SERVIZI



Indice Generale

Elementi generali	4
Premessa normativa	5
Principi generali della carta	5
Uguaglianza degli utenti.....	5
Trasparenza nei procedimenti	6
Continuità del servizio	6
Partecipazione	6
Efficacia degli interventi	6
Efficienza degli interventi	6
Comunicazione.....	6
Caratteristiche della carta	7
I servizi	8
Area Amministrativa e Affari Generali	9
Pratiche SUAPE strutture sociali / Verifica requisiti strutture sociali (L.R. 23/2005)	9
Consulta delle Associazioni e del Terzo settore	10
Consulta dei giovani.....	11
Spazio giovani – Informazione e Orientamento	12
Sportello Immigrazione.....	13
Ufficio di prossimità.....	14
Servizi alla generalità della popolazione.....	15
Servizio di segretariato sociale professionale / Sportello di supporto	15
App QuartuAiuta	17
Area Adulti e Marginalità Sociale	18
Ufficio tutela soggetti fragili / adulti	18
Inserimento Adulti/Anziani/Disabili in strutture socioassistenziali e RSA	19
Bonus Idrico Integrativo.....	20
REIS – Reddito di Inclusione Sociale LR. 18/2016	21
Rimborso spese per Emigrati di Ritorno (L.R. 7/91).....	22
Contributo agli inquilini morosi incolpevoli	23
Contributo integrazione canone di locazione	24
Contributi economici.....	25
Contributi economici per spese funerarie.....	26



Area Disabilità e Leggi di Settore	27
Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche	27
Piani Personalizzati di Aiuto e Sostegno (L.162/98).....	28
Programma “Ritornare a casa - Plus”	29
Programma “Mi Prendo Cura”	30
Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).....	31
Sussidio economico per persone con disturbi mentali (L. R. 20/97).....	32
Contributi per Talassemici / Emofiliaci (L. R. 27/1983).....	33
Provvidenze economiche in favore dei trapiantati (L.R. 12/2011).....	34
Sostegno economico in favore di cittadini affetti da nefropatia (L.R. 11/1985).....	35
Contributo per persone affette da malattie oncologiche (L.R 9/2004)	36
Area Minori e Famiglia	37
Affidamento Familiare ed Eterofamiliare.....	37
Servizio Adozioni.....	39
Incontri protetti Genitori-Figli in spazio neutro	40
Inserimento Minori in Strutture Semiresidenziali	41
Inserimento Minori in Strutture Socio-Assistenziali	42
Progetto di inclusione sociale “Prendere il volo”	43
Ufficio tutela soggetti fragili / minori.....	44
Servizio Educativo Territoriale (SET).....	45
Assegno per la maternità	46
Centro diffuso per le famiglie.....	47

Elementi generali

Premessa normativa

Attraverso la Carta dei Servizi Socio Assistenziali, l'Amministrazione Comunale intende fornire una prima risposta concreta all'esigenza e al diritto dei cittadini ad una completa informazione sulle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi, sulle condizioni per facilitarne la valutazione da parte delle persone che usufruiscono dei servizi e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la loro tutela.

Normativa di riferimento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Art. 13 legge n. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- Decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.
- D. Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
- Delibera n. 1/2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici.
- Delibera n. 88/2010 recante “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”.
- Delibera n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.

Principi generali della carta

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire:

Uguaglianza degli utenti

assicurando parità di condizione e fruizione dei servizi senza distinzione di età, genere, orientamento sessuale, nazionalità, religione, stato di salute, lingua e opinioni politiche, e la rimozione delle cause che impediscono l'accesso ai servizi.

Trasparenza nei procedimenti

sviluppando procedimenti trasparenti in ogni fase di svolgimento ed erogazione del servizio, dotandosi di adeguati strumenti di informazione alle cittadine e ai cittadini al fine anche di dare il massimo risalto e la massima evidenza dei risultati e dei processi dell'azione amministrativa.

Continuità del servizio

non interrompendo, ove possibile, l'erogazione dei diversi servizi salvo causa non dipendente dalla propria volontà e, nei casi in cui fosse costretta a interromperli, impegnandosi a trovare soluzioni alternative e a darne tempestiva comunicazione agli interessati, al fine di scongiurare il possibile disagio;

impegnandosi a trovare forme di mantenimento della continuità degli interventi in rapporto agli utenti, anche attraverso l'utilizzo di adeguate clausole di salvaguardia nelle procedure di esternalizzazione dei servizi.

Partecipazione

assicurando il massimo livello di partecipazione della cittadinanza in ogni procedimento;
promuovendo la partecipazione:

- alla programmazione dei servizi attraverso forme di consultazione periodiche;
- all'attuazione degli stessi attraverso il controllo costante della qualità percepita;
- alla valutazione attraverso la pubblicizzazione dei report di controllo della qualità e l'organizzazione di momenti di discussione periodica con la convocazione di tavoli tematici.

Efficacia degli interventi

mirando ad ottenere i risultati previsti, privilegiando il miglioramento delle condizioni di vita delle cittadine e dei cittadini del Comune, anche attraverso l'organizzazione di specifici momenti di valutazione *in itinere* e il miglioramento dei processi e delle procedure;

Efficienza degli interventi

perseguendo i migliori risultati con i costi sostenibili, individuando e limitando tutti gli elementi che producono sprechi nella erogazione delle prestazioni, con particolare riferimento al controllo dei tempi di attesa e quindi dei tempi di erogazione delle prestazioni e dei servizi.

Comunicazione

trasferendo rapidamente ai cittadini le informazioni rilevanti, attraverso tutti i mezzi attualmente disponibili e implementandone di nuovi;

Elementi generali

integrando i comunicati stampa con forme più rapide e smart di comunicazione con la cittadinanza come i *social* e i canali *streaming*.

Caratteristiche della carta

La carta dei servizi è costituita da due parti. La prima parte, istituzionale, presenta il quadro normativo e gli impegni generali assunti dall'amministrazione in termini di indicazioni generali di qualità dei servizi. La seconda parte presenta il quadro dei servizi erogati dal Settore.

Di ogni servizio si descriveranno i seguenti elementi, salvo per servizi particolari che non possono essere riconducibili:

Area	Denominazione area di appartenenza
Denominazione servizio	<i>Nome con il quale il servizio è conosciuto al pubblico</i>
Descrizione	Caratteristiche essenziali del servizio
Utenza	Beneficiari/fruitori
Modalità erogazione	Caratteristiche tecniche di fruizione (modalità di presentazione domanda, regole, procedure)
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Procedure di accesso / requisiti o regole di accesso
Modulistica	Documenti da presentare per l'accesso
Modalità reclamo	Procedure per la presentazione di rimostranze
Controllo qualità	Tempi e modi del controllo delle caratteristiche di erogazione del servizio e della soddisfazione dell'utenza
Standard di accessibilità	Sede degli uffici; giorni e orari di apertura al pubblico; numero di personale operante nel servizio; tempo stimato di attesa; canali di comunicazione (telefono, PEC, web, sportello, ...)
Standard di tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta di attivazione del servizio; tempo massimo di attesa prima dell'erogazione del servizio; tempi di chiusura della richiesta; frequenza di erogazione del servizio erogato
Standard di trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure); indicazioni del/dei contatto/i del servizio di riferimento; frequenza degli aggiornamenti
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente; soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction); realizzazione di indagini valutative finalizzate a misurare l'efficacia dei servizi; indicatori statistici sui risultati storici di ciascun servizio.

I servizi

Area Amministrativa e Affari Generali

Pratiche SUAPE strutture sociali / Verifica requisiti strutture sociali (L.R. 23/2005)

Area	Amministrativa e Affari Generali
Denominazione servizio	<i>Pratiche SUAPE strutture sociali / Verifica requisiti strutture sociali (L.R. 23/2005)</i>
Descrizione	<p>Il Servizio Verifica requisiti strutture sociali, istituito presso il Settore Politiche Sociali (competente per le verifiche sul titolo abilitativo), viene svolto complessivamente dal Nucleo Verifica Strutture Sociali (NVSS), costituito da tre dipendenti dell'amministrazione comunale in servizio presso i Settori Politiche Sociali, Edilizia Privata, Polizia Locale, al fine di accertare la regolarità dei requisiti delle strutture sociali (L. Reg. 23/2005; D.P.Reg. 4/2008; Delib. G.R. 28/11 del 19.06.2009 e D.P.Reg. 1/2018; Delib. G.R.53/7 del 29.10.2018; Delib. G.R. 10/37 del 16.03.2023) nell'ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - degli endoprocedimenti SUAPE, - delle verifiche periodiche presso le strutture già autorizzate.
Utenza	Le organizzazioni che realizzano strutture sociali nel territorio comunale; cittadini interessati ai fini della scelta della struttura rispondente alle proprie necessità.
Modalità erogazione	<p>Nel corso dell'endoprocedimento SUAPE, il Servizio Verifica requisiti strutture sociali effettua gli accertamenti sulla documentazione allegata alla Dichiarazione Autocertificativa Unica (DUA) presentata al SUAPE tramite il software regionale, sulla base degli standard stabiliti dalla vigente normativa regionale sui requisiti delle strutture sociali (L. regionale 23/2005, D.P.Reg. 4/2008; Delib. G.R. 28/11 del 19.06.2009 e D.P.Reg. 1/2018; Delib. G.R.53/7 del 29.10.2018; Delib. G.R. 10/37 del 16.03.2023). Nei casi di strutture sociali per l'avvio delle quali è previsto il procedimento SUAPE in conferenza di servizi (strutture residenziali a carattere comunitario e strutture residenziali integrate), il Servizio predispone, sulla base dell'esito degli accertamenti riportato nel verbale del NVSS, il "parere" di merito da trasmettere al SUAPE ai fini della conferenza di servizi.</p> <p>I componenti del NVSS effettuano, periodicamente, le visite ispettive presso le strutture sociali già autorizzate al fine di accertare il permanere dei requisiti di carattere strutturale, gestionale e del personale rilevati in sede di rilascio del Titolo abilitativo al funzionamento.</p>
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>Per informazioni, e-mail: verifica.strutture@comune.quartusantelena.ca.it</p> <p>Per presentazione pratiche di avvio delle strutture sociali accedere al portale SUAPE regionale.</p>
Modulistica	Reperibile presso il portale SUAPE regionale
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni
Controllo qualità	Ogni anno sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati dai cittadini.
Standard di accessibilità	Ogni azienda interessata ad avviare una struttura sociale potrà avere informazioni sulla normativa e sulle procedure previste di cui alla voce "accessibilità".
Standard di tempestività	Le procedure di verifica delle pratiche SUAPE verranno svolte nei tempi previsti dalla normativa di riferimento.
Standard di trasparenza	La procedura sarà visionabile dagli interessati a semplice richiesta, anche per le vie brevi.
Standard di efficacia	Ogni struttura sarà oggetto di visite ispettive periodiche. Il contenzioso sarà limitato al 30% delle verifiche effettuate. I tempi di esecuzione della procedura saranno sempre rispettati.

Consulta delle Associazioni e del Terzo settore

Area	Amministrativa e Affari Generali
Denominazione servizio	<i>Consulta delle Associazioni e del Terzo settore</i>
Descrizione	Al fine di consentire le attività di affiancamento da parte delle Associazioni di volontariato all'azione del Comune, a seguito dell'aggiornamento della mappatura delle Organizzazioni di Volontariato (ODV) e delle Associazioni di Promozione Sociale (ASP) impegnate nel territorio di Quartu, è stata istituita la <i>Consulta delle Associazioni e del Terzo settore</i> .
Utenza	Associazioni ed Enti del Terzo settore operanti in ambito sociale nel territorio
Modalità erogazione	Possono presentare l'istanza di adesione alla consulta comunale le Associazioni e gli altri Enti del Terzo settore svolgenti la propria attività in ambito sociale nel territorio del Comune.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Per informazioni, rivolgersi al Settore Politiche Sociali e Generazionali, al seguente recapito: e-mail: volontariato@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Le Associazioni interessate dovranno compilare la richiesta e la scheda di adesione e trasmetterle al Settore Politiche Sociali e Generazionali, all'indirizzo PEC: sociali@pec.comune.quartusantelena.ca.it
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni
Controllo qualità	Ogni anno sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati dai cittadini.
Standard di accessibilità	Ogni associazione svolgente attività in ambito sociale, iscritta al Registro Generale del Volontariato, potrà presentare istanza di partecipazione.
Standard di tempestività	Le istanze saranno verificate entro 30 giorni dalla presentazione
Standard di trasparenza	I risultati dell'istruttoria saranno pubblicati sul sito dell'amministrazione
Standard di efficacia	Non previsto.

Consulta dei giovani

Area	Amministrativa e Affari Generali
Denominazione servizio	<i>Consulta dei giovani</i>
Descrizione	È un organismo permanente di osservazione sulla condizione giovanile, di comunicazione e di ascolto dei giovani da parte dell'Amministrazione Comunale. Il Comune di Quartu S. Elena riconosce i valori della partecipazione alla vita sociale e dell'educazione alla democrazia da parte dei giovani. I giovani sono una risorsa, la loro partecipazione attiva e concreta e il loro protagonismo contribuiscono alla costruzione ed alla crescita di una società più democratica, solidale, produttiva e sana. I principi ai quali ci si ispira sono: partecipazione, responsabilità, trasparenza, lealtà, efficacia, efficienza e coerenza. La Consulta dei Giovani diventa rappresenta lo strumento e il canale primario e permanente di partecipazione del mondo giovanile alla politica del Comune, quale organo principalmente consultivo e propositivo del Consiglio Comunale e della Giunta. La Consulta collabora con l'Assessorato alle Politiche Giovanili e Generazionali mantenendo la propria autonomia in quanto organismo apartitico e libero da ogni condizionamento politico.
Utenza	Giovani residenti tra i 14 e i 35 anni
Modalità erogazione	Possono presentare l'istanza di iscrizione alla consulta comunale i giovani interessati.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Per informazioni, rivolgersi al Direttivo della Consulta, al seguente recapito: e-mail: consultagiovani@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	I giovani interessati potranno manifestare interesse tramite avviso pubblico in base alle indicazioni contenute nel Regolamento Comunale
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni
Controllo qualità	Non previsto
Standard di accessibilità	Vedasi voce Accessibilità
Standard di tempestività	Saranno rispettati i tempi previsti negli avvisi pubblici
Standard di trasparenza	I risultati dell'istruttoria saranno pubblicati sul sito dell'amministrazione
Standard di efficacia	Non previsto

Spazio giovani – Informazione e Orientamento

Area	Amministrativa e Affari Generali
Denominazione servizio	<i>Spazio giovani – Informazione e Orientamento</i>
Descrizione	Il servizio ha come finalità principale quella di rispondere ai bisogni giovanili, offrendo opportunità e strumenti utili a ognuno per costruire la propria scelta, promuovendo la partecipazione, l'informazione e l'orientamento nei settori del lavoro, dell'istruzione e della formazione, oltre che estendere la sua attività anche all'ambito culturale, del tempo libero e del volontariato.
Utenza	Giovani residenti tra i 14 e i 35 anni
Modalità erogazione	A sportello nelle sedi e orari indicati alla voce Accessibilità
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>Per informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sede di via Zara, angolo via Diaz - Quartu Sant' Elena orari: lunedì 10:00-13:00 15:00-18:00, mercoledì 10:00-13:00 15:00-18:00 telefono: 366 7694441 • sede di via Melibodes - Margine Rosso orari: martedì 10:00-13:00 15:00-18:00, venerdì 10:00-13:00 telefono: 340 8624130 <p>e-mail: spaziogiovaniquartu@ctr.it</p>
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni
Controllo qualità	Ogni anno sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati dai cittadini.
Standard di accessibilità	I giovani interessati potranno avere informazioni su tutti i servizi offerti
Standard di tempestività	Non previsto
Standard di trasparenza	Tutte le attività saranno pubblicate nel sito istituzionale
Standard di efficacia	Saranno garantiti tutti gli accessi nelle sedi e orari indicati alla voce accessibilità.

Sportello Immigrazione

Area	Amministrativa e Affari Generali
Denominazione servizio	<i>Sportello Immigrazione</i>
Descrizione	Lo Sportello Immigrazione del Comune di Quartu Sant'Elena svolge attività di accoglienza e di orientamento degli immigrati. Promuove servizi, progetti e iniziative a sostegno dell'integrazione sociale con il contributo degli Uffici che si occupano di inclusione sociale delle persone immigrate. Lo Sportello Immigrazione si interfaccia con le associazioni locali che operano a favore dell'integrazione dei migranti. Offre consulenza e assistenza ai cittadini stranieri su vari procedimenti amministrativi con il contributo degli uffici competenti (richiesta e rinnovo del permesso di soggiorno, cittadinanza, idoneità alloggiativa, procedimenti anagrafici, misure economiche, cultura e formazione ecc.).
Utenza	Persone immigrate
Modalità erogazione	A sportello
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Per informazioni: e-mail: sportellostranieri@comune.quartusantelena.ca.it accesso diretto presso sede via Cilea 15
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni
Controllo qualità	Ogni anno sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati dai cittadini.
Standard di accessibilità	Le persone interessate potranno avere informazioni sulla normativa e sulle procedure previste di cui alla voce "accessibilità".
Standard di tempestività	Il servizio si realizza attraverso colloqui individuali. La risposta è immediata per le problematiche ordinarie. Le problematiche più complesse o che richiedano ulteriori approfondimenti troveranno risposta mediamente entro 10 giorni.
Standard di trasparenza	La procedura sarà visionabile dagli interessati a semplice richiesta, anche per le vie brevi.
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).

Ufficio di prossimità

Area	Amministrativa e Affari Generali
Denominazione servizio	<i>Ufficio di prossimità</i>
Descrizione	L'ufficio di Prossimità è istituito in collaborazione con il Tribunale di Cagliari ed il Centro Regionale di Programmazione della Regione Sardegna. È finalizzato a sviluppare una rete di prossimità territoriale in grado di agevolare i cittadini nella fruizione dei servizi giudiziari.
Utenza	Il servizio è rivolto alle famiglie che abbiano necessità di informazioni rispetto ai servizi giudiziari, con particolare riferimento alle fasce deboli.
Modalità erogazione	Il servizio prevede la definizione e la sottoscrizione con il Tribunale di un Protocollo Prassi, al fine di dettagliare modalità di lavoro e di collaborazione.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Definita in sede di Protocollo Prassi
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Ogni anno sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati dai cittadini.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'accesso libero a tutti i cittadini che abbiano necessità di informazioni rispetto ai servizi giudiziari.
Standard di tempestività	Il servizio sociale definirà un protocollo operativo che stabilisca standard di tempestività.
Standard di trasparenza	Il servizio sarà promosso attraverso richiami periodici sul sito internet del comune. I richiami saranno almeno bimestrali
Standard di efficacia	Le persone fragili prese in carico dal servizio otterranno informazioni e documentazione necessarie a migliorare il loro accesso ai servizi giudiziari

Servizi alla generalità della popolazione

Servizio di segretariato sociale professionale / Sportello di supporto

Area	Amministrativa e Affari generali
Denominazione servizio	<i>Servizio di segretariato sociale professionale / Sportello di supporto</i>
Descrizione	<p>La funzione del servizio di Segretariato Sociale Professionale è quella di fornire a tutti i cittadini orientamento, ascolto ed informazioni riguardo l'insieme dei servizi e delle prestazioni sociali, sociosanitarie, educative e culturali forniti dall'Ente locale o da altre organizzazioni pubbliche e private, operanti sul territorio di riferimento. Dunque, la funzione del Segretariato Sociale non è quella di fornire risposte preconfezionate alle richieste dei cittadini, ma prepara le condizioni affinché le persone riescano ad orientarsi all'interno del paniere di soluzioni più adeguate al proprio bisogno. Il Segretariato Sociale rappresenta la risposta istituzionale al diritto dei cittadini di una comunità a ricevere informazioni dettagliate ed esaustive sul complesso dei servizi, delle modalità d'accesso, delle prestazioni e delle normative utili ad effettuare una scelta consapevole tra le risorse sociali disponibili.</p> <p>A livello nazionale questo servizio è istituito dalla legge n. 328/2000 che, all'art. 22 comma 4 lo include fra i livelli essenziali delle prestazioni (LEA) da garantire in ogni ambito territoriale, mentre a livello regionale è previsto dalla L.R. n. 23 del 23 dicembre 2005.</p>
Utenza	La popolazione
Modalità erogazione	Il servizio è erogato con la modalità a sportello. L'operatore di sportello accoglie le richieste dei cittadini e li orienta su quale servizio, pubblico o privato, sia più adatto per la problematica presentata. In alcuni casi specifici l'operatore può aiutare il cittadino a presentare istanza per l'ottenimento dei benefici. L'operatore, inoltre, qualora sia stato individuato un servizio specifico erogato dal comune, può inviare il cittadino al servizio sociale professionale per la presa in carico.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes.</p> <p>Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari.</p> <p>Orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 <p>telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: segretariatoquartu@gmail.com</p>
Modulistica	L'operatore compila una scheda di accesso, nella quale sintetizza il bisogno espresso; tale scheda sarà inviata ai servizi specialistici di riferimento.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC all'indirizzo sociali@pec.comune.quartusantelena.ca.it , o consegnato direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Ogni anno sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati dai cittadini.

Standard di accessibilità	Le persone interessate potranno avere informazioni sulla normativa e sulle procedure previste di cui alla voce "accessibilità".
Standard di tempestività	Il servizio si realizza attraverso colloqui individuali. La risposta è immediata per le informazioni semplici. Per problematiche complesse che richiedono la presa in carico da parte del servizio sociale professionale, i tempi dipenderanno dai procedimenti da adottare.
Standard di trasparenza	Le modalità di accesso sono pubblicate sul sito web del comune e in forma cartacea presso gli uffici del settore, in via Cilea. Le informazioni sono aggiornate ogni qualvolta si modifichino le sedi di erogazione e gli orari.
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).

App QuartuAiuta

Area	Amministrativa e Affari generali
Denominazione servizio	<i>App QuartuAiuta</i>
Descrizione	I cittadini hanno la possibilità di accedere all'app QuartuAiuta per avere informazioni su tutti i servizi erogati dall'assessorato.
Utenza	La popolazione
Modalità erogazione	Il servizio è erogato con modalità di accesso tramite il proprio smartphone attraverso l'app scaricabile o la web-app.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	App scaricabile dal Play Store di Google o dal sito: https://quartuaiuta.it
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Non previsto
Standard di accessibilità	Le persone interessate potranno avere informazioni sulle procedure previste di cui alla voce "accessibilità".
Standard di tempestività	Non previsto
Standard di trasparenza	Le informazioni sono aggiornate ogni qualvolta si modificano o si integrano contenuti e servizi.
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).

Area Adulti e Marginalità Sociale

Ufficio tutela soggetti fragili / adulti

Area	Area adulti e disagio sociale
Denominazione servizio	<i>Ufficio tutela soggetti fragili / adulti</i>
Descrizione	Il servizio, tramite l'attivazione dell'istituto dell'amministrazione di sostegno (AdS) ha l'obiettivo di proteggere le persone che, per infermità o menomazioni fisiche o psichiche, anche parziali o temporanee, hanno una ridotta autonomia nella loro vita quotidiana.
Utenza	Il servizio è rivolto a persone adulte con patologie che li rendono, in via temporanea o permanente, invalidi (parzialmente o totalmente) e non in grado di gestire adeguatamente la quotidianità e i propri interessi, anche patrimoniali: anziani, disabili fisici o psichici, malati gravi e terminali, persone colpite da ictus, soggetti dediti al gioco d'azzardo, ecc.
Modalità erogazione	Il Servizio sociale professionale, una volta valutata la necessità di proteggere la persona attraverso l'istituto dell'amministrazione di sostegno, procede a segnalare e richiedere al giudice tutelare la nomina di un amministratore; una volta individuato l'amministratore, il servizio sociale professionale elabora, congiuntamente allo stesso, un progetto individualizzato di tutela della persona
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes. Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari. Orari: - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: segretariatoquartu@gmail.com areaadulti@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Non presente
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Non previsto
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'accesso libero a tutti i cittadini che abbiano necessità di tutele.
Standard di tempestività	Il servizio sociale professionale avvierà l'intervento dell'amministratore di sostegno entro i tempi stabiliti dall'autorità giudiziaria.
Standard di trasparenza	Il servizio sarà promosso attraverso richiami periodici sul sito internet del comune.
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).

Inserimento Adulti/Anziani/Disabili in strutture socioassistenziali e RSA

Area	Adulti e marginalità sociale
Denominazione servizio	<i>Inserimento adulti/anziani/disabili in strutture socioassistenziali, in RSA, in Housing sociali</i>
Descrizione	Il servizio prevede un contributo economico per il pagamento della retta dovuta per la permanenza in struttura di accoglienza.
Utenza	Cittadini residenti nel comune che si trovano in condizioni di disagio economico.
Modalità erogazione	La persona interessata, un suo familiare o amministratore di sostegno, presenta istanza di contributo. A seguito dell'istanza e degli accertamenti del servizio sociale professionale, viene erogata mensilmente una quota di compartecipazione per il pagamento della retta di degenza in struttura.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes. Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari. Orari: Orari: - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: segretariatoquartu@gmail.com areaadulti@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Il cittadino, dopo inviato al servizio specialistico, compilerà con l'assistente sociale un modulo di richiesta per il contributo.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Non previsto
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'accesso libero a tutti i cittadini che abbiano necessità di questo tipo di intervento.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociosanitaria.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Bonus Idrico Integrativo

Area	Adulti e marginalità sociale
Denominazione servizio	<i>Bonus Idrico Integrativo</i>
Descrizione	Trattasi di agevolazione economica rivolta alle cosiddette utenze deboli e consiste in un riconoscimento di uno sconto in fattura in base ai requisiti predisposti annualmente da EGAS.
Utenza	Cittadini con disagio economico
Modalità erogazione	Lo sconto in fattura è assegnato direttamente da ABBANOVA SPA
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Le modalità di accesso sono stabilite nell'avviso che annualmente viene pubblicato sul sito istituzionale del comunale, in cui è indicata la documentazione da presentare. Coloro che hanno presentato istanza di contributo potranno verificare, accedendo al sito comunale, nell'apposito Avviso di pubblicazione della graduatoria, gli ammessi / esclusi al contributo. e-mail: bonusidrico@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Istanza online sul sito https://bonusacqua.it via PEC (sociali@pec.comune.quartusantelena.ca.it) o a mano presso l'ufficio protocollo del comune
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	La pratica è gestita entro i tempi stabiliti dal regolamento EGAS.
Standard di trasparenza	I beneficiari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso il sito internet del comune.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

REIS – Reddito di Inclusione Sociale LR. 18/2016

Area	Adulti e marginalità sociale
Denominazione servizio	REIS
Descrizione	La norma presenta una misura passiva e una misura attiva. La misura passiva consiste in un contributo economico, variabile in funzione del reddito personale e della composizione del nucleo familiare. La misura attiva consiste nel finanziamento di un progetto personalizzato di inclusione che comprende il supporto all'acquisizione di servizi educativi e formativi e la partecipazione a progetti di utilità comune.
Utenza	Cittadini in condizione di difficoltà economica, con ISEE inferiore al tetto stabilito dalla RAS annualmente.
Modalità erogazione	Il contributo è regionale. Il comune gestisce la creazione degli elenchi, la definizione delle graduatorie, la definizione dei progetti personalizzati e l'erogazione della misura attiva e di quella passiva
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Le modalità di accesso sono stabilite nell'avviso che annualmente viene pubblicato sul sito istituzionale del comunale, in cui è indicata la documentazione da presentare. Coloro che hanno presentato istanza di contributo potranno verificare, accedendo al sito comunale, nell'apposito Avviso di pubblicazione della graduatoria, gli ammessi / esclusi al contributo. e-mail: reis@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Istanza online
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC (sociali@pec.comune.quartusantelena.ca.it) o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino. Verificherà, inoltre, la coerenza dei progetti personalizzati e il loro successo. Almeno il 30% dei beneficiari parteciperanno a un progetto personalizzato di inclusione sociale.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	La pratica è gestita entro i tempi stabiliti dalla normativa
Standard di trasparenza	I beneficiari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso il sito internet del comune. I progetti personalizzati saranno elaborati con il coinvolgimento dei singoli cittadini che hanno presentato istanza.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Rimborso spese per Emigrati di Ritorno (L.R. 7/91)

Area	Adulti e marginalità sociale
Denominazione servizio	<i>Rimborso spese per Emigrati di Ritorno (L.R. 7/91)</i>
Descrizione	Contributi alle spese per gli emigrati che rientrano in Sardegna
Utenza	Emigrati che rientrano in Sardegna
Modalità erogazione	Gli interventi regionali in materia di emigrazione e di sostegno alle comunità sarde nel mondo sono attuati attraverso piani triennali e programmi di spesa annuali. Per gli emigrati sardi che ritornano definitivamente in Sardegna sono previsti contributi che coprono le spese di viaggio al 100% se l'emigrato rientra dall'Italia o da un paese europeo, del 50% se rientra da un paese extraeuropeo. Per il trasloco i contributi sono pari al 50% delle spese sostenute. È previsto inoltre un assegno di prima sistemazione (salvo che per i proprietari di abitazione) per il richiedente e per ogni familiare. Nello specifico i contributi sono destinati a emigrati da almeno due anni, nati in Sardegna o figli di sardi, che rientrano definitivamente in Sardegna. Vincolo sostanziale è che gli emigrati non siano stati licenziati per motivi disciplinari. Non sono previsti limiti di reddito (vedasi L.R. n. 7/91).
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Tramite lo sportello di supporto al segretariato sociale in orari definiti. Il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes. Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari. Orari: - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: segretariatoquartu@gmail.com
Modulistica	Disponibile sul sito internet del comune
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Ogni anno sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati dai cittadini.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'accesso libero a tutti i cittadini che abbiano necessità di tutele.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il contributo a seguito dei trasferimenti regionali dedicati.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari di contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Contributo agli inquilini morosi incolpevoli

Area	Adulti e marginalità sociale
Denominazione servizio	<i>Contributo agli inquilini morosi incolpevoli</i>
Descrizione	I contributi sono concessi al fine di garantire la permanenza dei nuclei familiari nell'abitazione oggetto di provvedimento di sfratto per morosità, tramite la sanatoria di tutto o di parte della stessa o il sostegno alla stipula di un nuovo contratto di locazione mediante il pagamento del deposito cauzionale con le modalità previste nelle norme di riferimento e nel bando.
Utenza	I destinatari dei contributi sono cittadini titolari di contratti di locazione di unità immobiliare ad uso abitativo, raggiunti da un atto di intimazione di sfratto per morosità causata dalla perdita o dalla consistente riduzione del reddito del nucleo familiare.
Modalità erogazione	Il contributo è erogato in maniera personalizzata.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Le modalità di accesso sono stabilite nell'avviso che annualmente viene pubblicato sul sito istituzionale del comunale, in cui è indicata la documentazione da presentare. Coloro che hanno presentato istanza di contributo potranno verificare, accedendo al sito comunale, nell'apposito Avviso di pubblicazione della graduatoria, gli ammessi / esclusi al contributo e-mail: politicheabitative@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Istanza online
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali
Standard di tempestività	La pratica è gestita entro i tempi stabiliti dalla normativa
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari di contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Contributo integrazione canone di locazione

Area	Adulti e Marginalità sociale
Denominazione servizio	Contributo integrazione canone di locazione L.431/98
Descrizione	Il servizio consiste nell'erogazione di un contributo economico per il pagamento dei canoni di locazione di unità immobiliare ad uso residenziale, di proprietà privata o pubblica sita nel Comune di Quartu S. Elena e occupata a titolo di abitazione principale o esclusiva, non avente natura transitoria. La finalità è quella di sostenere persone e nuclei familiari nell'accesso alle abitazioni in locazione attraverso le risorse del Fondo nazionale di sostegno per l'accesso alle abitazioni in locazione di cui all'articolo 11 della Legge 431/98. Il contributo è rivolto a tutti i cittadini italiani, di uno Stato aderente all'Unione Europea o di uno stato extracomunitario, residenti a Quartu Sant'Elena, in possesso di contratto di locazione regolarmente registrato e stipulato ai sensi dell'art.2 della Legge 431/1998. Il cittadino di uno Stato extracomunitario deve essere in possesso di un regolare titolo di soggiorno. L'ammissione al contributo è subordinata alla sussistenza dei requisiti che sono indicati annualmente nel bando.
Utenza	Persone in condizioni di disagio economico.
Modalità erogazione	Il contributo L.431/98 è assegnato in un'unica erogazione in base ai finanziamenti regionali.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento.
Accessibilità	Le modalità di accesso sono stabilite nell'avviso che annualmente viene pubblicato sul sito comunale, in cui è indicata la documentazione da presentare. Coloro che hanno presentato istanza di contributo potranno verificare, accedendo al sito comunale, nell'apposito Avviso di pubblicazione della graduatoria, gli ammessi / esclusi al contributo. e-mail: politicheabitative@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Istanza online
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	La pratica è gestita entro i tempi stabiliti dalla normativa.
Standard di trasparenza	I beneficiari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso il sito internet del comune.
Standard di efficacia	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino.

Contributi economici

Area	Adulti e Marginalità sociale
Denominazione servizio	<i>Contributi economici</i>
Descrizione	Il servizio consiste nell'erogazione di contributi finalizzati a sostenere cittadini o nuclei familiari per fronteggiare particolari situazioni di disagio economico, anche ai fini del pagamento dei canoni d'affitto.
Utenza	Persone in condizioni di disagio economico
Modalità erogazione	La persona interessata presenta istanza di contributo. A seguito dell'istanza e degli accertamenti del servizio sociale professionale, viene erogato il contributo.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes.</p> <p>Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari.</p> <p>Orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 <p>telefono: 388-3781923 e 327-8573033</p> <p>e-mail: segretariatoquartu@gmail.com areaadulti@comune.quartusantelena.ca.it</p>
Modulistica	Il cittadino, dopo inviato al servizio specialistico, compilerà con l'assistente sociale un modulo di richiesta per il contributo.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociale.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino.

Contributi economici per spese funerarie

Area	Adulti e Marginalità sociale
Denominazione servizio	<i>Contributi per spese funerarie</i>
Descrizione	Il servizio consiste nell'erogazione di un contributo economico a decorso urgente, per le spese funerarie.
Utenza	Persone in condizioni di disagio economico
Modalità erogazione	La persona interessata presenta istanza di contributo. A seguito dell'istanza e degli accertamenti del servizio sociale professionale, viene erogato il contributo.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes.</p> <p>Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari.</p> <p>Orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 <p>telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: segretariatoquartu@gmail.com areaadulti@comune.quartusantelena.ca.it</p>
Modulistica	Il cittadino, dopo inviato al servizio specialistico, compilerà con l'assistente sociale un modulo di richiesta per il contributo.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociale.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino.

Area Disabilità e Leggi di Settore

Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche</i>
Descrizione	Il servizio consiste nella concessione di un contributo a fondo perduto per il superamento e l'eliminazione di barriere architettoniche negli edifici privati ai sensi della Legge 13/1989.
Utenza	Il contributo è rivolto a interventi su immobili privati esistenti destinati a persone con disabilità o limitazioni funzionali permanenti. Possono beneficiare singoli proprietari, condomini, e centri assistenziali. Il contributo è erogato per singole opere o insiemi di interventi volti a eliminare barriere architettoniche.
Modalità erogazione	Il contributo è erogato dall'amministrazione comunale in unica soluzione.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento.
Accessibilità	Le modalità di accesso sono stabilite nell'avviso che annualmente viene pubblicato sul sito istituzionale del comunale, in cui è indicata la documentazione da presentare. Coloro che hanno presentato istanza di contributo potranno verificare, accedendo al sito comunale, nell'apposito Avviso di pubblicazione della graduatoria, gli ammessi / esclusi al contributo. e-mail: politicheabitative@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Disponibile sul sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	La pratica è gestita entro i tempi stabiliti dalla normativa.
Standard di trasparenza	I beneficiari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso il sito internet del comune.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Piani Personalizzati di Aiuto e Sostegno (L.162/98)

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Piani Personalizzati di Aiuto e Sostegno (L.162/98)</i>
Descrizione	I piani personalizzati consistono in interventi di aiuto e sostegno alla persona con disabilità grave e alla sua famiglia (L.162/98). Il piano personalizzato è predisposto a seguito di avviso comunale nel quale sono esplicate le modalità e i requisiti per accedere al contributo economico necessario alla copertura dei costi riguardanti i servizi scelti dalla persona o dalla sua famiglia. È previsto un rimborso totale o parziale delle spese sostenute per garantire l'attuazione dei Piani Personalizzati di assistenza alla persona con disabilità, volto ad alleggerire il carico familiare.
Utenza	Il servizio è rivolto a persone (minori, giovani, adulti e anziani), la cui disabilità grave è certificata ai sensi della Legge 104/92, articolo 3, comma 3.
Modalità erogazione	Il rimborso spese viene erogato mensilmente a seguito della presentazione della documentazione contabile.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	La richiesta dev'essere presentata dall'interessato, dai suoi familiari o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore. Le istanze per la richiesta di nuovi piani devono essere presentate esclusivamente online, con allegata documentazione richiesta nel periodo dedicato alla presentazione delle nuove istanze. Per le rivalutazioni o le conferme, l'istanza deve essere presentata online, nel rispetto delle date di scadenza indicate sul sito istituzionale. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Disponibile sul sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Ogni sei mesi sarà rilevato il gradimento della procedura attraverso l'analisi dei questionari compilati da ogni cittadino in modalità online. L'ufficio competente effettua verifiche periodiche sull'andamento dei piani personalizzati.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	La pratica è gestita entro i tempi stabiliti dall'amministrazione comunale, nel rispetto delle direttive regionali.
Standard di trasparenza	L'avviso è pubblicato nel sito Internet del Comune. I beneficiari dei progetti in corso verranno informati degli importi tramite e-mail.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Programma "Ritornare a casa - Plus"

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	Programma "Ritornare a casa - Plus"
Descrizione	Il programma favorisce la permanenza nel proprio domicilio di persone in situazione di grave non autosufficienza che necessitano di un elevato livello assistenziale. È finalizzato a sostenere le persone e la famiglia, garantendo l'acquisizione di servizi professionali di assistenza domiciliare.
Utenza	Persone con grave non autosufficienza.
Modalità erogazione	Il sostegno economico è erogato a seguito di pubblicazione di avviso pubblico, presentazione della domanda ed esito favorevole da parte dell'UVT (Unità di Valutazione Territoriale).
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	La richiesta dev'essere presentata dall'interessato, dai suoi familiari o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore. Le istanze per la richiesta di nuovi piani devono essere presentate esclusivamente online, con allegata documentazione richiesta nel periodo dedicato alla presentazione delle nuove istanze. L'istanza deve essere presentata online, nel rispetto delle date di scadenza indicate sul sito istituzionale. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Disponibile sul sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociale.
Standard di trasparenza	I beneficiari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso il sito internet del comune.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Programma "Mi Prendo Cura"

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	Programma "Mi Prendo Cura"
Descrizione	È un programma che intende ampliare la risposta assistenziale in favore delle persone con disabilità gravissime che siano beneficiari del programma "Ritornare a casa - Plus", attraverso un ulteriore sostegno economico utile ad affrontare bisogni che non trovano risposta nelle ordinarie misure sanitarie e sociali, come la fornitura di medicinali, ausili e protesi, pagamento della fornitura di energia elettrica e di riscaldamento.
Utenza	Persone non autosufficienti beneficiare del programma "Ritornare a casa Plus"
Modalità erogazione	Il contributo è erogato a seguito di presentazione della domanda, previa pubblicazione, da parte del comune, di avviso pubblico
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	La richiesta dev'essere presentata dall'interessato, dai suoi familiari o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore. Le istanze per la richiesta di nuovi piani devono essere presentate esclusivamente online, con allegata documentazione richiesta nel periodo dedicato alla presentazione delle nuove istanze. L'istanza deve essere presentata online, nel rispetto delle date di scadenza indicate sul sito istituzionale. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Disponibile sul sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio verificherà il numero di pratiche gestite ogni anno e i tempi di risposta al cittadino
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata e consente la possibilità di integrare le domande che presentino vizi formali.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociale.
Standard di trasparenza	I beneficiari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso il sito internet del comune.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Assistenza Domiciliare per anziani e persone non autosufficienti (SAD)</i>
Descrizione	È un servizio rivolto ai cittadini del Comune di Quartu Sant'Elena, finalizzato a promuovere la permanenza della persona nel proprio ambiente familiare e sociale, al fine di migliorarne la qualità di vita. È rivolto a tutti i cittadini che versano in condizioni, anche temporanee, di parziale o totale non autosufficienza; siano essi minori, adulti, anziani o nuclei familiari in situazioni di particolare fragilità. Il servizio è destinato prioritariamente a coloro che non usufruiscono di altri tipi di intervento di assistenza domiciliare finanziati attraverso progettualità assistenziali a livello nazionale e/o regionale (ad esempio: progetti Ritornare a casa, HCP, L.162/98, ecc.)
Utenza	Cittadini del comune di Quartu Sant'Elena in condizioni di fragilità che non siano in grado di provvedere autonomamente alla gestione della vita quotidiana
Modalità erogazione	Per usufruire del servizio, le persone interessate devono inoltrare la domanda, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla pagina del sito istituzionale.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes. Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari. Orari: - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: assistenzadomiciliare@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	La modulistica è disponibile sul sito istituzionale
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	L'amministrazione verificherà annualmente le caratteristiche di erogazione del servizio, verificando siano rispettati gli standard
Standard di accessibilità	Saranno esaminate tutte le domande presentate. Le istanze saranno integrabili anche per le vie brevi.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociale.
Standard di trasparenza	I documenti progettuali (Piano Personalizzato, istanza, lettera di autorizzazione alla erogazione della prestazione) saranno controfirmate dal cittadino richiedente.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Sussidio economico per persone con disturbi mentali (L. R. 20/97)

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Sussidio economico per persone con disturbi mentali (L. R. 20/97)</i>
Descrizione	Il sussidio consiste in un assegno, di norma mensile, che in presenza dei requisiti richiesti viene riconosciuto a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di presentazione della domanda. L'importo dell'assegno è determinato in base ai parametri stabiliti annualmente dalla Regione e al reddito mensile individuale, che include tutte le entrate, comprese eventuali erogazioni assistenziali, assegni per invalidità civile e trattamenti pensionistici e indennità di frequenza ad eccezione dell'indennità di accompagnamento. Il contributo economico è rivolto alle persone con disturbo psichico (adulti e minori).
Utenza	Persone residenti con disturbi mentali invalidanti e che si trovano in uno stato di bisogno economico.
Modalità erogazione	Il Comune in collaborazione con le equipe sanitarie di riferimento definisce il Piano di Intervento Personalizzato, indicando tempistiche e obiettivi per la eventuale concessione del sussidio economico.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	I cittadini che possiedono i requisiti per poter richiedere il sussidio ai sensi della L.R. 20/97 devono inoltrare la domanda. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Il modulo è disponibile presso il sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	L'amministrazione verificherà annualmente le caratteristiche di erogazione del servizio, verificando siano rispettati gli standard
Standard di accessibilità	Saranno esaminate tutte le domande presentate. Le istanze saranno integrabili anche per le vie brevi.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociosanitaria.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Contributi per Talassemici / Emofiliaci (L. R. 27/1983)

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Contributi per Talassemici / Emofiliaci (L. R. 27/1983)</i>
Descrizione	È un assegno mensile a rimborso delle spese di viaggio e soggiorno sostenute per i trattamenti effettuati in centri ospedalieri autorizzati situati in un comune diverso da quello di residenza. L'assegno mensile viene concesso a condizione che il reddito netto effettivo dei richiedenti non superi determinati limiti, ed è calcolato in base a diverse fasce di reddito. I rimborsi delle spese di viaggio e di soggiorno sono concessi a condizione che i richiedenti non abbiano diritto a indennizzi per lo stesso titolo da parte di enti previdenziali o assicurativi;
Utenza	Persone affette da talassemia e emofilia
Modalità erogazione	Per usufruire del servizio, le persone interessate devono inoltrare la domanda, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla pagina del sito istituzionale. Il beneficio viene erogato annualmente in unica soluzione o in due liquidazioni su base semestrale.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	I cittadini che possiedono i requisiti per poter richiedere il sussidio ai sensi della L.R. 27/1983 devono inoltrare la domanda. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Il modulo è disponibile presso il sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	L'amministrazione verificherà annualmente le caratteristiche di erogazione del servizio, verificando siano rispettati gli standard
Standard di accessibilità	Saranno esaminate tutte le domande presentate. Le istanze saranno integrabili anche per le vie brevi.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociosanitaria.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Provvidenze economiche in favore dei trapiantati (L.R. 12/2011)

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Provvidenze economiche in favore dei trapiantati (L.R. 12/2011)</i>
Descrizione	Nell'ambito della Legge Regionale n° 12/2011 – art. 18, comma 3, e della Legge Regionale n° 3 del 9 marzo 2022 - il Comune di Quartu Sant'Elena eroga provvidenze economiche in favore dei cittadini residenti nel territorio comunale, trapiantati di fegato, cuore, pancreas, polmoni. Le provvidenze sono costituite da un contributo per il trapianto e dal rimborso delle spese di viaggio e di soggiorno. Il contributo una tantum è riconosciuto a tutti i trapiantati di organo solido non renale i quali devono presentare domanda entro un anno dalla data del trapianto. L'assegno mensile è determinato sulla base di fasce di reddito e della composizione del nucleo familiare, stabilite dalla L.R. 11/85 e a condizione che non si abbia diritto ad altri rimborsi per la stessa patologia da altri enti o istituzioni.
Utenza	Persone residenti che abbiano avuto un trapianto.
Modalità erogazione	Acquisita tutta la documentazione relativa agli interventi sopra descritti e verificata la regolarità, si procede all'erogazione del contributo.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	I cittadini che possiedono i requisiti per poter richiedere il sussidio ai sensi della L.R. 12/2011 devono inoltrare la domanda. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Il modulo è disponibile presso il sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	L'amministrazione verificherà annualmente le caratteristiche di erogazione del servizio, verificando siano rispettati gli standard
Standard di accessibilità	Saranno esaminate tutte le domande presentate. Le istanze saranno integrabili anche per le vie brevi.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociosanitaria.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Sostegno economico in favore di cittadini affetti da nefropatia (L.R. 11/1985)

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Sostegno economico in favore di cittadini affetti da nefropatia (L.R. 11/1985)</i>
Descrizione	È un contributo volto al rimborso delle spese di viaggio e di soggiorno, oltre a un'indennità mensile, stabilite sulla base di fasce di reddito previste dalla L.R. 11/85, per le persone che non hanno diritto ad altri rimborsi per la stessa patologia.
Utenza	Persone residenti affetti da nefropatie, che rientrino nelle fasce di reddito previste dalla L. R.11/1985 e che non abbiano diritto a rimborsi o trasporto gratuito da parte di Enti previdenziali e/o assicurativi e/o di altri Enti.
Modalità erogazione	Acquisita tutta la documentazione relativa agli interventi sopra descritti e verificata la regolarità, si procede all'erogazione mensile del contributo.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	I cittadini che possiedono i requisiti per poter richiedere il sussidio ai sensi della L.R. 11/1985 devono inoltrare la domanda. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Il modulo è disponibile presso il sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	L'amministrazione verificherà annualmente le caratteristiche di erogazione del servizio, verificando siano rispettati gli standard
Standard di accessibilità	Saranno esaminate tutte le domande presentate. Le istanze saranno integrabili anche per le vie brevi.
Standard di tempestività	Il servizio sociale instruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociosanitaria.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Contributo per persone affette da malattie oncologiche (L.R 9/2004)

Area	Disabilità e leggi di settore
Denominazione servizio	<i>Contributo per persone affette da malattie oncologiche (L.R 9/2004)</i>
Descrizione	È un contributo in favore delle persone residenti in Sardegna affette da neoplasia maligna che si sottopongono con regolarità alle specifiche prestazioni sanitarie. Tali provvidenze, determinate in base al reddito ed alla consistenza del nucleo familiare, consistono nel rimborso delle spese di viaggio e soggiorno sostenute per sottoporsi alla terapia antitumorale presso presidi sanitari situati in un Comune della Sardegna diverso da quello di residenza. Il diritto al sussidio decorre dal giorno in cui ha inizio il trattamento e la cura.
Utenza	Persone residenti affette da malattie oncologiche, che rientrino nelle fasce di reddito previste dalla L. R.9/2004 e che non abbiano diritto a rimborsi o trasporto gratuito da parte di Enti previdenziali e/o assicurativi e/o di altri Enti.
Modalità erogazione	Acquisita tutta la documentazione relativa agli interventi sopra descritti e verificata la regolarità, si procede all'erogazione del contributo.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	I cittadini che possiedono i requisiti per poter richiedere il sussidio ai sensi della L.R. 9/2004 devono inoltrare la domanda. e-mail: disabilita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Il modulo è disponibile presso il sito internet del comune.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	L'amministrazione verificherà annualmente le caratteristiche di erogazione del servizio, verificando siano rispettati gli standard
Standard di accessibilità	Saranno esaminate tutte le domande presentate. Le istanze saranno integrabili anche per le vie brevi.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio al termine dell'indagine sociosanitaria.
Standard di trasparenza	I beneficiari titolari del contributo potranno verificare il risultato dell'istanza presso gli uffici del settore.
Standard di efficacia	Il servizio predisporrà la pratica per tutte le persone aventi diritto che abbiano presentato istanza completa e regolare nei termini indicati.

Area Minori e Famiglia

Affidamento Familiare ed Eterofamiliare

Area	Minori e Famiglia
Denominazione servizio	<i>Affidamento Familiare ed Eterofamiliare</i>
Descrizione	<p>L'affido familiare consiste nell'accoglienza di un minore per un periodo di tempo determinato presso una famiglia, un single o una comunità di tipo familiare. L'affido avviene quando la famiglia d'origine del minore non riesce a prendersi temporaneamente cura dei figli. L'affidamento familiare è un intervento temporaneo e prevede che siano mantenuti i rapporti tra il bambino e il nucleo familiare d'origine in vista del suo rientro; la temporaneità e l'accompagnamento ad un rientro sereno nella famiglia di origine sono le finalità prioritarie dell'intervento. Può essere Consensuale, disposto dal Servizio Sociale Professionale con l'avallo del Giudice Tutelare, o Giudiziale, quando non vi è il consenso dei genitori naturali, su disposizione del Tribunale per i Minorenni, e può essere familiare (parenti entro il quarto grado) o etero familiare (non sussistono vincoli di parentela). Il progetto di affidamento familiare ed etero familiare può prevedere un adeguato supporto economico finalizzato al mantenimento, educazione ed istruzione del minore affidato. Insieme agli operatori del settore Servizi Socio Assistenziali (Servizio Sociale Professionale e Psicologo) si intraprende un percorso finalizzato all'acquisizione di maggiore consapevolezza sulla possibilità concreta di essere protagonisti dell'affidamento. Tale percorso si conclude con la definizione dell'abbinamento più adeguato tra le caratteristiche e le disponibilità della famiglia affidataria e le esigenze del bambino e della sua famiglia d'origine. Il progetto di affido familiare ed eterofamiliare può prevedere un supporto economico finalizzato al mantenimento del minore.</p> <p>L'affido familiare è disciplinato dalla L.184/1983 e ss.mm.ii,</p>
Utenza	I destinatari sono tutti i cittadini che prestano la propria disponibilità a collaborare con i Servizi Sociali e, qualora coinvolta, anche con l'Autorità Giudiziaria competente.
Modalità erogazione	La coppia disponibile all'affido presenta formale istanza al Tribunale per i Minorenni che, successivamente, incarica il servizio sociale professionale di procedere ad effettuare opportune indagini psico socio familiari sulla coppia.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes.</p> <p>Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari.</p> <p>Orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 <p>telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it</p>
Modulistica	Per dare avvio alla procedura di affidamento, il cittadino interessato deve presentare istanza al Tribunale per i Minorenni, utilizzando l'apposita modulistica reperibile presso il medesimo Tribunale di competenza.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.

Controllo qualità	Non previsto
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata.
Standard di tempestività	Il servizio sociale professionale effettua le indagini sulla coppia entro quattro mesi dal momento della ricezione del mandato da parte del Tribunale per i Minorenni.
Standard di trasparenza	Condivisione con la famiglia di provenienza, dei progressi educativi che potrebbero portare al superamento della condizione di difficoltà
Standard di efficacia	Il raggiungimento dell'obiettivo del progetto di affido: il rientro del minore in famiglia.

Servizio Adozioni

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Servizio Adozioni</i>
Descrizione	Il servizio offre alla coppia aspirante all'adozione sia informazione che formazione utile ad operare una scelta consapevole
Utenza	Famiglie interessate all'adozione
Modalità erogazione	Il Servizio Sociale dell'Amministrazione Comunale indirizza le aspiranti coppie adottive al Centro Diffuso per le Famiglie del Plus Quartu – Pratella, chiamato non solo a valutare le risorse e le capacità genitoriali necessarie per accogliere un minore adottivo nella propria vita, ma anche ad informare e preparare la coppia adottiva verso questo importante momento. Operatori e coppia affrontano quindi un percorso di preparazione di quattro mesi che li vede entrambi impegnati, nonostante le differenze di prospettive, ruoli e attese, a dialogare in maniera costruttiva per affrontare al meglio il cammino verso l'adozione. L'abbinamento coppia adottiva - minore viene svolto dal Pool Adozioni del Tribunale per i Minorenni. L'andamento e il monitoraggio del periodo dell'affidamento preadottivo è in capo al Servizio Sociale Professionale dell'Amministrazione Comunale che è deputato alla vigilanza, al sostegno e all'affiancamento, dovendo in seguito relazionare all'Autorità Giudiziaria in base alle tempistiche stabilite dalla legge del paese d'origine del minore.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	La domanda di adozione da parte delle coppie deve essere presentata al Tribunale per i Minorenni che dà mandato al Servizio Sociale Professionale dell'Ente locale di preparare, supportare e valutare le competenze e risorse genitoriali. Presso il Tribunale per i Minorenni è presente la specifica modulistica. e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Per dare avvio alla procedura di adozione, il cittadino interessato deve presentare istanza al Tribunale per i Minorenni, utilizzando l'apposita modulistica reperibile presso il medesimo Tribunale di competenza
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Non previsto
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce l'esame di ogni pratica presentata.
Standard di tempestività	Il servizio sociale professionale effettua le indagini sulla coppia entro quattro mesi dal momento della ricezione del mandato da parte del Tribunale per i Minorenni.
Standard di trasparenza	Promuovere il servizio attraverso avvisi periodici ogni tre mesi
Standard di efficacia	Monitoraggi periodici di valutazione sull'andamento del progetto preadottivo in tutte le sue fasi, fino alla convalida da parte del TM dell'adozione

Incontri protetti Genitori-Figli in spazio neutro

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Incontri protetti Genitori-Figli in spazio neutro</i>
Descrizione	<p>Il servizio Spazio Neutro ha la finalità di garantire l'esercizio del diritto del bambino a "mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al suo maggior interesse" (O.N.U. "Convenzione dei diritti dell'infanzia" art. 9, 1989, New York).</p> <p>Gli incontri previsti nel servizio Spazio Neutro sono definiti "protetti" o "facilitanti" e vengono attuati sulla base dei provvedimenti emessi dal Tribunale per i Minorenni o dal Tribunale Ordinario.</p> <p>Gli incontri "protetti" hanno la finalità di proteggere il minore dal rischio di grave pregiudizio, dall'esposizione al trauma dell'abbandono e/o dai maltrattamenti psicologici nel momento in cui interagisce con: a) genitori che sono stati dichiarati sospesi, decaduti e abbiano ricevuto provvedimenti limitativi sull'esercizio della responsabilità genitoriale dal Tribunale per i Minorenni o dal Tribunale Ordinario; b) genitori indagati di gravi reati commessi nei confronti dei figli e del contesto familiare; c) genitori in stato di detenzione o con provvedimenti restrittivi della libertà personale conseguenti a procedimenti penali.</p> <p>Gli incontri "facilitanti" si pongono l'obiettivo di favorire la ripresa dei rapporti con uno dei due genitori in quei casi in cui è necessario costruire/ricostruire la relazione genitore-figlio. Il servizio Spazio Neutro è gestito da professionisti (psicologi, educatori professionali, pedagogisti) in possesso di specifica formazione.</p>
Utenza	Le famiglie in carico al servizio sociale professionale le cui condizioni rientrano nelle fattispecie sopra elencate
Modalità erogazione	Il servizio sociale professionale, a seguito del provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario, incarica il soggetto gestore della realizzazione dell'intervento.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>Gli incontri in spazio neutro vengono attivati esclusivamente a seguito di specifiche disposizioni dell'Autorità Giudiziaria competente (Tribunale per Minorenni o Tribunale Ordinario).</p> <p>e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it</p>
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione.
Controllo qualità	Il servizio sociale professionale verifica periodicamente, attraverso riunioni d'équipe con gli operatori incaricati, l'andamento degli incontri.
Standard di accessibilità	L'amministrazione garantirà l'accesso al servizio a tutti i minori per i quali sia previsto un incarico da parte dell'Autorità Giudiziaria competente (Tribunale per Minorenni o Tribunale Ordinario).
Standard di tempestività	Gli incontri saranno organizzati in ordine di priorità secondo le disposizioni del Tribunale.
Standard di trasparenza	L'amministrazione comunale si attiene alla regolamentazione dei procedimenti in base alla normativa vigente
Standard di efficacia	L'amministrazione verificherà la qualità del servizio anche in riferimento ai risultati ottenuti in base agli interventi realizzati

Inserimento Minori in Strutture Semiresidenziali

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Inserimento Minori in Strutture Semiresidenziali</i>
Descrizione	L'intervento ha l'obiettivo di consentire, la permanenza del minore presso la famiglia di origine attraverso l'inserimento in strutture socioeducative diurne a supporto del ruolo genitoriale.
Utenza	Il servizio è rivolto ai minori che necessitano di un progetto educativo personalizzato.
Modalità erogazione	Il Servizio Sociale Professionale propone e attua l'inserimento del minore in servizi semi residenziali a seguito di predisposizione e condivisione con gli interessati di un progetto educativo individualizzato (PEI), e previa presa in carico e valutazione socioeducativa del bisogno. L'inserimento del minore in servizi semi-residenziali, in assenza di consenso da parte degli interessati, può essere attivato solo su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes. Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari. Orari: - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio sociale verificherà l'andamento dei progetti personalizzati mediamente ogni sei mesi o, comunque, secondo i tempi definiti nei progetti stessi.
Standard di accessibilità	Le persone interessate potranno avere informazioni sulla normativa e sulle procedure previste di cui alla voce "accessibilità".
Standard di tempestività	I tempi di inserimento nella struttura semiresidenziale dipendono da una molteplicità di fattori di tipo giuridico, amministrativo e tecnico professionale (fra cui il giusto abbinamento struttura-minore)
Standard di trasparenza	Ogni famiglia interessata dal servizio viene coinvolta nella predisposizione del progetto educativo individualizzato (PEI).
Standard di efficacia	Raggiungimento di risultati attesi e degli obiettivi indicati nel progetto educativo individualizzato (PEI).

Inserimento Minori in Strutture Socio-Assistenziali

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Inserimento Minori in Strutture Socio-Assistenziali</i>
Descrizione	Il Servizio è rivolto al minore che si trovi temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo a rispondere ai suoi bisogni educativi evolutivi, in situazione di grave pregiudizio (abuso, maltrattamenti e abbandono materiale e morale) e nei casi in cui non sia possibile avvalersi prioritariamente dell'istituto dell'affidamento familiare (L. n. 184/1983 su disposizione del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario). In caso di gravissimo rischio e inderogabile urgenza il collocamento in struttura può essere disposto dalla Pubblica Autorità per garantire l'immediata protezione del minore ai sensi dell'art. 433 c.c.
Utenza	Minori e famiglie che si trovano in condizioni di grave disagio socioeducativo
Modalità erogazione	Il Servizio Sociale Professionale, responsabile del programma di assistenza, propone e attua l'inserimento del minore (o madre e minore) in servizi residenziali mediante l'individuazione della struttura più idonea, che ha il compito di predisporre il progetto educativo individualizzato, in collaborazione col Servizio Sociale, e la partecipazione attiva del minore e della famiglia di appartenenza
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	L'inserimento può avvenire su richiesta della famiglia del minore (consapevolmente problematica), su segnalazione della scuola, dei servizi sociosanitari del territorio e delle Forze dell'Ordine, su incarico dell'Autorità Giudiziaria. e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio sociale verificherà l'andamento dei progetti personalizzati mediante un monitoraggio trimestrale con l'équipe di riferimento e, comunque, secondo i tempi definiti nel progetto stesso
Standard di accessibilità	Ogni cittadino, o istituzione interessata, può presentare una segnalazione formale al servizio sociale comunale
Standard di tempestività	I tempi di inserimento nella struttura residenziale dipendono da una molteplicità di fattori di tipo giuridico, amministrativo e tecnico professionale (fra cui il giusto abbinamento struttura-minore)
Standard di trasparenza	Ogni famiglia coinvolta nel servizio viene coinvolta nella predisposizione e nella verifica sull'andamento del progetto educativo individualizzato (PEI)
Standard di efficacia	Raggiungimento dei risultati attesi e degli obiettivi indicati nel progetto educativo individualizzato (PEI)

Progetto di inclusione sociale "Prendere il volo"

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	Progetto di inclusione sociale "Prendere il volo"
Descrizione	I progetti personalizzati "Prendere il volo" sono predisposti dal Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza del minore e indirizzati alla Regione Sardegna che può finanziarli annualmente, al massimo per tre anni consecutivi. I progetti hanno l'obiettivo di garantire, a conclusione del periodo in comunità di accoglienza, lo sviluppo di percorsi finalizzati all'acquisizione di competenze per una vita autonoma.
Utenza	Giovani di età compresa tra i 18 e i 25 anni, che abbiano raggiunto i pre-requisiti minimi per la vita indipendente e che necessitano di un accompagnamento all'autonomia al fine di completare l'iter scolastico e/o formativo, di intraprendere un percorso di tirocinio/inserimento lavorativo e/o universitario e, in generale, di acquisire e rafforzare le competenze e le abilità indispensabili per affrontare la fase di transizione verso l'età adulta.
Modalità erogazione	Il progetto è definito dal Servizio Sociale Comunale a seguito di finanziamento regionale.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Le assistenti sociali del Comune proporranno il progetto ai giovani che hanno le caratteristiche previste dalle linee guida regionali. e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	L'Amministrazione Comunale verificherà che i singoli progetti personalizzati abbiano ottenuto i risultati previsti.
Standard di accessibilità	Il progetto sarà proposto a tutti i giovani del territorio aventi le caratteristiche determinate dall'avviso.
Standard di tempestività	Il progetto sarà presentato nei tempi definiti dal soggetto finanziatore (Regione Autonoma della Sardegna)
Standard di trasparenza	Il progetto sarà definito di concerto con i giovani e con le comunità di provenienza. I giovani avranno copia del progetto e potranno richiedere adeguate modifiche, se condivise con il Servizio Sociale Professionale.
Standard di efficacia	Raggiungimento dei risultati attesi e degli obiettivi indicati nel progetto educativo individualizzato (PEI).

Ufficio tutela soggetti fragili / minori

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Ufficio tutela soggetti fragili / minori</i>
Descrizione	È un servizio di presa in carico e di tutela dei diritti del minore e della famiglia d'origine che si trovino in stato di difficoltà, e/o sono sottoposti a procedimenti dell'Autorità giudiziaria (Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario) di natura civile, amministrativa e penale. Il servizio ha l'obiettivo di sostenere e accompagnare il minore e la sua famiglia che si trovano in condizione di fragilità, attraverso la presa in carico e la progettazione di interventi individualizzati.
Utenza	Il servizio è rivolto alle famiglie in situazioni di disagio educativo e sociale con minori di età compresa tra zero e diciotto anni che si trovano in stato di difficoltà e/o fragilità. Sono compresi tra i minori anche i "giovani adulti" fino al compimento del ventunesimo anno d'età, che beneficiano di progetti di inclusione sociale.
Modalità erogazione	A seguito della richiesta (proveniente direttamente dalla famiglia o attraverso segnalazione da parte di enti o istituzioni), il Servizio sociale professionale provvederà alla raccolta delle prime informazioni e successivamente, attraverso un lavoro di rete con eventuali altri servizi/enti coinvolti, attiverà il processo di aiuto e sostegno in favore del minore e della sua famiglia.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	Tramite lo "sportello di supporto al segretariato sociale", in orari definiti, il comune garantisce minimo 29 ore di apertura settimanale, presso la sede centrale di via Cilea e quella decentrata di Via Melibodes. Il cittadino può anche chiedere appuntamento via telefono o via e-mail ed essere ricevuto in orario di sportello o in altri orari. Orari: - dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 - martedì e giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 telefono: 388-3781923 e 327-8573033 e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Non presente.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Non previsto.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce la tutela ai minori in difficoltà.
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio secondo le disposizioni dell'autorità giudiziaria.
Standard di trasparenza	Non previsto.
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).

Servizio Educativo Territoriale (SET)

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Servizio Educativo Territoriale (SET)</i>
Descrizione	<p>Il Servizio Educativo è volto a favorire e tutelare il diritto dei minori a essere educati, istruiti e crescere nel proprio ambiente familiare e sociale.</p> <p>Il Servizio consiste nello sviluppo e nella gestione di un progetto educativo familiare, condiviso con l'équipe socioeducativa e la famiglia coinvolta, attuato a cura di un educatore professionale e finalizzato al sostegno educativo dei minori, e dei loro nuclei familiari, a rischio di emarginazione e devianza con difficoltà comportamentali, relazionali e di socializzazione. L'attività si svolge prevalentemente in ambito domiciliare e, laddove previsto nel progetto educativo, anche in altri contesti del territorio frequentati dal minore.</p>
Utenza	Minori e loro famiglie, residenti nel Comune, in situazione di vulnerabilità.
Modalità erogazione	Il servizio sociale comunale si occupa dell'individuazione delle famiglie, della negoziazione dell'intervento, della definizione delle linee generali del PEI, del controllo e del monitoraggio
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	<p>L'accesso al servizio può avvenire tramite richiesta dell'Autorità giudiziaria, segnalazione dei servizi e agenzie educative e sanitarie territoriali (UONPIA, Scuola, ecc.), richiesta spontanea dell'utenza.</p> <p>La richiesta di attivazione dell'intervento educativo in favore di un nucleo familiare viene formulata dal Servizio Sociale Professionale; l'attivazione dell'intervento è sempre subordinata alla presa in carico e valutazione psico-socio-educativa del bisogno e previa predisposizione e condivisione con gli interessati di un progetto educativo individualizzato (PEI) di intervento congruente con le finalità del servizio.</p> <p>Il servizio educativo, in assenza di consenso degli utenti interessati, può essere attivato solo su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.</p> <p>e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it</p>
Modulistica	Non prevista
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio sociale verificherà ogni singolo progetto personalizzato almeno una volta ogni sei mesi.
Standard di accessibilità	L'amministrazione comunale garantisce la tutela ai minori in difficoltà.
Standard di tempestività	Il servizio sociale instruirà la pratica per ottenere il servizio a seguito dell'indagine sociale.
Standard di trasparenza	Non previsto.
Standard di efficacia	<p>Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente.</p> <p>Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).</p>

Assegno per la maternità

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Assegno per la maternità</i>
Descrizione	L'assegno di maternità è un contributo economico che viene erogato una tantum dall' Inps ai neo genitori in base al reddito.
Utenza	Neogenitori residenti, in possesso di specifici requisiti reddituali (art. 66, Legge 448/1998 SS. MM. II.)
Modalità erogazione	In base alla tempistica dell'Inps
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	I neogenitori si devono presentare presso i CAF per l'istruttoria della pratica che a sua volta trasmette al Comune per la relativa autorizzazione. I Cittadini possono presentare domanda in qualsiasi momento dell'anno, entro 6 mesi dalla nascita del figlio. e-mail: assegno.maternita@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	La modulistica si ritira presso i CAF convenzionati con il Comune
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all'ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Non previsto
Standard di accessibilità	Vedasi modalità indicata alla voce accessibilità
Standard di tempestività	Il servizio sociale istruirà la pratica per ottenere il servizio a seguito dell'indagine sociale.
Standard di trasparenza	Non previsto.
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).

Centro diffuso per le famiglie

Area	Minori e Famiglie
Denominazione servizio	<i>Centro diffuso per le famiglie</i>
Descrizione	Il <i>Centro diffuso per le famiglie</i> garantisce ai nuclei familiari in situazioni di temporanea difficoltà, una rete di servizi interni tesi ad affrontare le problematiche evidenziate, attraverso: sostegno psicologico/sostegno alla genitorialità; mediazione familiare; consulenza legale; incontri in spazio neutro. Inoltre, il Centro si occupa di svolgere lo “studio della coppia” (formazione, informazione, sensibilizzazione e valutazione) relativamente ai percorsi di adozione nazionale/internazionale e di affidamento.
Utenza	Nuclei familiari temporaneamente in difficoltà nel garantire cure adeguate e nell’esercitare la funzione educativa; minori e rispettivi sistemi familiari portatori di problemi strutturali che hanno comportato emarginazione, disadattamento e/o devianza; minori interessati da decreto del Tribunale per Minorenni o del Tribunale Ordinario; famiglie aspiranti all’affidamento familiare e all’adozione nazionale e/o internazionale, minori che hanno necessità di mantenere o ricostruire la relazione genitore-figlio attraverso incontri protetti o facilitanti.
Modalità erogazione	Il Servizio Sociale Professionale propone e attua l’intervento sul nucleo familiare, già in carico, in base alla specifica problematica manifestata.
Responsabile/i	Dirigente del Settore/Responsabile del procedimento
Accessibilità	L’accesso al servizio può avvenire tramite richiesta dell’Autorità giudiziaria, segnalazione dei servizi e agenzie educative e sanitarie territoriali (UONPIA, Scuola, ecc.), richiesta spontanea dell’utenza. La richiesta di attivazione degli interventi del <i>Centro diffuso per le famiglie</i> in favore di un nucleo familiare viene formulata dal Servizio Sociale Professionale; l’attivazione dell’intervento è sempre subordinata alla presa in carico e valutazione sociale del bisogno e previa predisposizione e condivisione con gli interessati di un progetto familiare di intervento congruente con le finalità dei servizi previsti dal Centro. e-mail: area.minori@comune.quartusantelena.ca.it
Modulistica	Non prevista.
Modalità reclamo	Il cittadino potrà presentare istanza di reclamo al dirigente del settore attraverso il modulo allegato alla presente. Il reclamo dovrà essere inviato via PEC: sociali@comune.quartusantelena.ca.it o direttamente all’ufficio protocollo e dovrà contenere una breve descrizione dei motivi di insoddisfazione. Il reclamo sarà esaminato entro cinque giorni dalla presentazione e riceverà risposta entro trenta giorni.
Controllo qualità	Il servizio sociale verificherà periodicamente e, comunque, nei termini definiti nel progetto familiare, l’andamento dello stesso. Il servizio sociale, inoltre, congiuntamente agli operatori del Centro, gli obiettivi raggiunti.
Standard di accessibilità	L’amministrazione comunale garantisce l’accesso agli utenti in carico al servizio sociale professionale.
Standard di tempestività	I tempi di attivazione degli interventi idonei alle famiglie dipendono da una molteplicità di fattori di tipo giuridico, amministrativo e tecnico professionale.
Standard di trasparenza	Ogni famiglia coinvolta nel servizio avrà diritto a esaminare, dietro singola richiesta, il progetto personalizzato di riferimento.
Standard di efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell’utente. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction).