Carta dei servizi

Servizio Politiche Sociali

Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

IL SERVIZIO POLITICHE SOCIALI SI PRESENTA

Il Servizio, per quanto attiene ai Servizi sociali, progetta e coordina, nel rispetto del budget e degli indirizzi dell'Amministrazione, interventi di carattere assistenziale rivolti a categorie definite della popolazione come anziani, nomadi, extracomunitari, minori, portatori di handicap, tossicodipendenti ecc., curando direttamente alcuni progetti e svolgendo il ruolo di coordinamento per quelli proposti e gestiti da terzi, con l'eventuale controllo dell'utilizzo dei finanziamenti stanziati, in collegamento con altri Enti a vario titolo coinvolti. Coordina le attività e i servizi realizzati dalle Assistenti Sociali che operano in materia di assistenza domiciliare e servizi sociali.

OBIETTIVI

Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.
In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
b) illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
d) garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
e) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
g) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
h) garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO POLITICHE SOCIALI

SETTORE 3 – POLITICHE PER IL BENESSERE DELLA PERSONA	
Dirigente	Dott. Paolo Ciccarelli
STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO POLITICHE SOCIALI	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	Dott.ssa Anna Maria Galanti
SEDE	
Il Servizio Politiche Sociali è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente, situato in Via Berardo Tucci, 3 – 63100 Ascoli Piceno, presso lo stabile della Casa Albergo "Ferrucci".	
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:	
UFFICIO ASSISTENTI SOCIALI	**UFFICI AMMINISTRATIVI**
• lunedì dalle ore 8:30 alle ore 12:30; • mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:30; • venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.	• lunedì dalle ore 9:00 alle ore 11:00; • martedì dalle ore 9:00 alle ore 11:00; • mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 11:00; • giovedì dalle ore 9:00 alle ore 11:00; • venerdì dalle ore 9:00 alle ore 11:00.

ELENCO DEI PROCEDIMENTI

Il Servizio si occupa principalmente dei seguenti procedimenti:

- abbattimento barriere architettoniche negli edifici privati;
- accoglienza disabili in Istituto;
- assegno di maternità;
- assegno per il nucleo familiare con tre figli minori;
- assistenza domiciliare anziani;
- assistenza domiciliare disabili;
- assistenza domiciliare indiretta;
- assistenza educativa domiciliare disabili;
- assistenza scolastica per l'autonomia, socializzazione e comunicazione a favore di alunni disabili;
- bonus sociale per il disagio fisico;
- casa Albergo "F. Ferrucci";
- centri estivi;
- centro diurno Colibrì;
- centro diurno per malati di Alzheimer "Il Girasole";
- interpretariato per sordi;
- interventi a favore delle persone in situazione di difficoltà;
- interventi a favore di marchigiani all'estero;
- interventi per i minori;
- istituti di accoglienza per anziani;
- progetti di Servizio Civile Regionale;
- servizio domiciliare educativo per i minori;
- soggiorni Climatici Estivi per Anziani;
- tirocini di inclusione sociale (TIS).

Per quanto riguarda la sfera delle politiche abitative i procedimenti al servizio del cittadino sono:

- assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica – alloggi popolari;
- contributi regionali per l'acquisto della prima casa;
- edilizia agevolata;
- erogazione contributi a sostegno della locazione privata;
- fondo per inquilini morosi incolpevoli.

IL PERSONALE DEL SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

(aggiornato dopo l'approvazione della delibera n. 412 del 13/12/2022)

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	**E-MAIL**	
Dott. Paolo Ciccarelli	*p.ciccarelli@comune.ap.it*	
RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	**TELEFONO**	**E-MAIL**
Dott.ssa Anna Maria Galanti	0736 298575	*a.galanti@comune.ap.it*
ASSISTENTI SOCIALI		
TELEFONO		
0736 298507	0736 298533	0736 298531
0736 298581	0736 298540	0736 298510
0736 298578	0736 298501	0736 298580
0736 298532	0736 298265	0736 298535

PERSONALE AMMINISTRATIVO		
TELEFONO		
0736 298593	0736 298586	0736 298549
0736 298530	0736 2442505	0736 298562
0736 298536	0736 298544	0736 298539
0736 298585	0736 298595	0736 298502
SERVIZIO INTERPRETARIATO NON UDENTI		
TELEFONO	0736 298513	

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(539) – (502) – (585) – (530) – (595) – (562)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Berardo Tucci, 3 63100 Ascoli Piceno
PEO	*protocollo@comune.ap.it*
PEC	*comune.ap@pec.it*
Pagina sito istituzionale	*https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/5720*

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Politiche Sociali e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Politiche Sociali produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi, ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione e i medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici; presenza o meno di barriere architettoniche; raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e delle responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del Servizio; competenza e professionalità degli operatori allo sportello; comportamento degli operatori; inconvenienze riscontrate; correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni; adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti; facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti; giudizio generale sul Servizio a cui ci si è rivolti.

Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- ***accessibilità delle informazioni*** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ***tempestività dell'erogazione*** (tempi di attesa allo sportello);
- ***trasparenza dei tempi e costi di erogazione*** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ***trasparenza sulle responsabilità del servizio*** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ***correttezza con l'utente*** (professionalità e cortesia del personale);
- ***affidabilità del servizio*** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ***compiutezza del servizio*** (erogazione completa del servizio);
- ***reclami e segnalazioni*** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini.
Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.
Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.
Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Politiche Sociali, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(910) – (916) – (969) – (917) (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 14:00; martedì e giovedì dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: *urp@comune.ap.it*;
- posta ordinaria;
- servizio online: *https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422*

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.