

Carta  
dei  
servizi

Carta  
dei  
servizi



## Ambito Territoriale Sociale 22



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

L'articolo 19 della legge 328/2000 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - GU n. 265 del 13 Novembre 2000 - assegna ai Comuni Associati, definiti AMBITI TERRITORIALI SOCIALI, il compito di tutelare i diritti della popolazione attraverso la definizione (d'intesa con l'A) di un Piano di Zona degli interventi sociali e socio sanitari.

La L.R.328/2000 ha segnato una vera svolta nell'organizzazione dei servizi sociali ed ha imposto cambiamenti significativi nella loro gestione.

Essa, riaffermando con forza che i Comuni sono i titolari dei servizi sociali, li chiama ad una pianificazione e programmazione in forma associata e in relazione con altri soggetti del territorio, sia pubblici che privati.

Lo scopo principale è quello di riuscire a dare risposte più adeguate ed efficaci ai bisogni dei cittadini mettendo in sinergia le risorse esistenti ed integrando i servizi evitando sovrapposizioni di competenze.

L'Ambito Territoriale Sociale n. 22 è uno dei 23 ambiti delle Marche e riunisce i Comuni di Acquasanta Terme, Arquata del Tronto, Ascoli Piceno (Comune Capofila), Folignano, Maltignano, Montegallo, Palmiano, Roccafluvione, Venarotta.

L'Ambito come organismo non ha attualmente personalità giuridica, per cui le funzioni gestionali sono svolte da un Comune capofila, nel caso dell'ATS 22 è Ascoli Piceno.

Nella Regione Marche sono stati istituiti (con la DGR 337/2001, poi modificata dalla seguente DGR 592/2002) 24 Ambiti Territoriali Sociali, oggi 23, corrispondenti ai Distretti Sanitari o a loro multipli fino a coincidere, in qualche caso, con l'intero territorio della Zona Territoriale dell'ASUR Marche.

### OBIETTIVI

Gli obiettivi degli Ambiti Territoriali Sociali, in vista di un sistema integrato di servizi, sono:

- a) Dotare tutti i territori di una rete di servizi essenziali che garantiscano parità di accesso ai cittadini
- b) Creare le condizioni per l'integrazione dei servizi, guardando non solo alla costruzione organica del rapporto tra sanitario e sociale, ma al più ampio sistema di welfare (politiche del lavoro, casa, istruzione, formazione, ambiente etc.)
- c) Favorire l'attuazione degli indirizzi della programmazione nazionale e regionale
- d) Favorire l'esercizio associato delle funzioni sociali da parte dei comuni ed una gestione unitaria della rete dei servizi.

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona

Dirigente: Dott. Paolo Ciccarelli

Struttura Operativa Ambito Territoriale Sociale 22

Coordinatore Ambito Territoriale Sociale 22 Dott. Domenico Fanesi

La struttura organizzativa dell'Ambito è composta da:

- Comitato dei Sindaci
- Coordinatore di Ambito
- Ufficio di Piano
- Staff

### COMITATO DEI SINDACI

Ogni Ambito Territoriale Sociale provvede alla costituzione del Comitato dei Sindaci composto dai Sindaci di tutti i Comuni ricadenti nell'Ambito stesso.

Il Comitato elegge il presidente e adotta tutti i provvedimenti necessari al proprio funzionamento.

Il Comitato dei Sindaci è il soggetto politico di riferimento ed è l'organo deputato a:

- definire le modalità istituzionali e le forme organizzative gestionali più adatte alla organizzazione dell'Ambito e della rete dei Servizi;
- individuare l'Ente Locale capofila;
- nominare il Coordinatore d'Ambito e istituire l'Ufficio di Piano;
- definire le forme di collaborazione fra i Comuni e l'Azienda Sanitaria di riferimento, i contenuti degli accordi di programma, le eventuali forme di collaborazione tra ambiti diversi;
- elaborare ed approvare il Piano di Zona istituendo, a tal fine, l'apposito tavolo di concertazione per garantire il coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati;
- elaborare ed approvare il Bilancio Sociale;
- approvare il Programma delle Attività Territoriali del Distretto per la parte relativa all'integrazione socio-sanitaria.
- garantire un adeguato coordinamento politico con gli amministratori dei Comuni

in modo da superare

- logiche localistiche e promuovere una visione allargata delle politiche di welfare;
- intervenire su tutte le politiche sociali territoriali ricadenti sul territorio dell'Ambito.

#### **COORDINATORE DI AMBITO**

Il Coordinatore di Ambito, è un professionista del sociale scelto dal Comitato dei Sindaci tra gli iscritti ad un apposito Registro Regionale, il quale svolge funzioni di coordinamento nella costruzione del Piano di Zona attivando rapporti, relazioni ed attività di concertazione, sulla base delle indicazioni dei Sindaci dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale.

Il Coordinatore di Ambito:

- cura, in collaborazione con l'Ufficio di Piano e col Direttore di Distretto, la redazione della proposta del Piano di Zona e del Bilancio Sociale in base alle linee espresse dal Comitato dei Sindaci e concertate con le diverse realtà territoriali;
- svolge compiti di coordinamento del processo di costruzione del Piano attivando rapporti, relazioni e attività di concertazione, sulla base delle indicazioni dei Sindaci dei Comuni dell'Ambito Territoriale di riferimento;
- svolge funzioni di monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano di Zona segnalando al Comitato dei Sindaci eventuali difficoltà in ordine agli obiettivi definiti nel Piano;
- supporta il Comitato dei Sindaci nella organizzazione e nel coordinamento degli Uffici di Promozione Sociale;
- coordina e cura le attività di raccolta dati;
- promuove il coordinamento dei percorsi formativi all'interno dell'Ambito Territoriale;
- promuove l'attivazione della integrazione socio-sanitaria attuata in base alle indicazioni nazionali e regionali e del Comitato dei Sindaci;
- coordina i referenti pubblici individuati dai Comuni per i singoli settori di intervento (infanzia e adolescenza, handicap, politiche giovanili, anziani, etc.) e i referenti del privato sociale e del volontariato in funzione dello sviluppo della rete;
- partecipa alle riunioni del Comitato dei Sindaci.

#### **UFFICIO DI PIANO**

In base alle Linee Guida approvate dalla Regione Marche, dell'Ufficio di Piano fanno parte almeno i responsabili dei servizi sociali dei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Sociale; questo significa che possono essere chiamati a farne parte anche altri soggetti e risorse professionali e umane.

L'Ufficio di Piano è lo "strumento tecnico" che collabora con il Coordinatore d'Ambito per:

- elaborare la proposta di Piano di Zona, garantire una programmazione condivisa su tutto il territorio e assicurare una regolamentazione omogenea della rete dei servizi sociali;
- predisporre ed elaborare progetti da inserire nel Piano di Zona curandone la fase attuativa-gestionale (accordi di programma, convenzioni, etc.);
- predisporre gli strumenti di monitoraggio, verifica e valutazione delle singole azioni progettuali, dei servizi e degli interventi.

#### **STAFF**

Lo staff supporta il Coordinatore d'Ambito al fine di raggiungere ed attuare gli obiettivi programmatici individuati nel piano di Zona e negli annessi Progetti Settoriali. Lo staff è il nucleo che attiva i processi di pianificazione d'Ambito e che parallelamente dà avvio alla fase organizzativa concreta.

Attualmente lo staff dell'Ambito Territoriale Sociale n. 22 è composto da 11 figure professionali.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE**

L'Ambito è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente, situato in Via Giusti 5 - 63100 Ascoli Piceno. Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di un ascensore a norma servente ogni piano.

## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00
- martedì dalle 16.00 alle 17.00

Il personale dell'Ambito è composto così come di seguito specificato (aggiornato dopo l'approvazione della delibera n. 412 del 13/12/2022):

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	EMAIL	
Dott. Paolo Ciccarelli	<i>p.ciccarelli@comune.ap.it</i>	
COORDINATORE DELL'ATS 22		
NOMINATIVO	TELEFONO	EMAIL
Dott. Domenico Fanesi	0736 298 500	<i>d.fanesi@comune.ap.it</i>
ASSISTENTI SOCIALI		
TELEFONO		
0736 298 602	0736 298 524	0736 298 601
0736 298 533	0736 298 509	0736 298 515
0736 298 561	0736 298 512	0736 298 603
c/o Comune di Ascoli Piceno: 0736 298439 c/o Comune di Montegallo: 0736 806122 c/o Comune di Palmiano: 0736 362142	c/o Comune di Maltignano: 0736 304122 c/o Comune di Acquasanta Terme: 0736801264	c/o Comune di Folignano: 0736 399706 c/o Comune di Arquata del Tronto: 0736 809122

## PERSONALE AMMINISTRATIVO

TELEFONO	0736 298 509	0736 298 506
----------	--------------	--------------

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(506) – (561) – (500) – (509) – (524)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Berardo Tucci, 3 63100 Ascoli Piceno
PEO	<i>ambitosociale22@comune.ap.it</i>
PEC	<i>comune.ap@pec.it</i>
Pagina sito istituzionale	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/12126">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/12126</a>

### ▶ ANZIANI

**Assegni di cura" per le famiglie che svolgono funzioni assistenziali rivolte ad anziani non autosufficienti:** sono destinatari dell'assegno di cura gli anziani non autosufficienti residenti nel territorio dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale n. 22 che permangono nel proprio contesto di vita e di relazioni attraverso interventi di supporto assistenziale gestiti direttamente dalle loro famiglie o con l'aiuto di assistenti familiari privati in possesso di regolare contratto di lavoro, nell'ambito di un programma complessivo di assistenza domiciliare, predisposto dal Servizio Sociale di residenza, in accordo con le Unità Valutative Integrate per i casi di particolare complessità.

### ▶ DISABILI

**Servizi di sollievo:** è un Servizio volto alla realizzazione di un percorso progettuale a supporto delle famiglie di persone con difficoltà di salute mentale ed è collegato con un'ampia rete di servizi: sociali, sanitari, lavorativi, ricreativi, culturali e di socializzazione. Gli obiettivi sono: favorire l'autonomia personale e familiare, prevenire l'ampliarsi della cronicità e contrastare l'isolamento, facilitare l'emersione del sommerso, costruendo un sistema di interventi – grazie alla rete dei servizi - a supporto delle famiglie e coinvolgendo la comunità nella cultura della solidarietà.

I Servizi di Sollievo svolgono le seguenti attività:

- Servizio di accoglienza, ascolto e informazione;
- Attività ricreative e di socializzazione in sede e fuori sede;
- Attività laboratoriali e corsi tematici;
- Sostegno educativo a domicilio;
- Attività di informazione e sensibilizzazione.

### ▶ IMMIGRATI

Il servizio oltre a facilitare la comunicazione tra cittadini immigrati e pubbliche amministrazioni, garantisce l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio e promuove percorsi di inclusione, al fine di sviluppare una solida cultura di cittadinanza responsabile in una prospettiva multiculturale.

### ▶ MINORI E FAMIGLIA

**Centro anti-violenza:** è lo sportello che offre gratuitamente supporto e sostegno a tutte le donne vittime di ogni forma di sopruso e violenza. Finanziato dalla Regione Marche, cofinanziato dagli Ambiti XXII, XXI, XXIII, XXIV, con la collaborazione dell'ASUR Area Vasta 5 (Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto) è gestito dall'Associazione On The Road Onlus di Martinsicuro. Vengono offerti:

- colloqui d'accoglienza diretta e consulenza telefonica per individuare i primi bisogni ed elaborare il possibile progetto di autonomia e accompagnamento diretto alla fuoriuscita dalla situazione di pericolo e violenza;
- colloqui informativi di carattere legale e consulenza;
- counselling e assistenza psicologica;
- affiancamento ed accompagnamento nella proiezione di servizi socio sanitari e facilitazione nell'attivazione della rete di supporti territoriale.

**Progetto affido familiare:** Con l'affido familiare è possibile offrire sostegno e aiuto ad un bambino/a o un ragazzo/a e alla sua famiglia che vivono in una situazione di temporanea difficoltà. È possibile vivere un'esperienza di solidarietà coinvolgente e profonda, accogliendo un minore nella propria casa e percorrendo insieme un tratto di vita.

### ▶ MULTI AREA

**Progetto POR FSE Marche 2014-2020:** muove dall'obiettivo di innalzare il livello di offerta di quei territori che presentano valori molto bassi di fruizione in relazione alla popolazione residente. Le finalità dell'intervento mirano al:

- miglioramento dell'accesso ai servizi e dell'attività di presa in carico attraverso la progressiva implementazione a livello regionale dello standard di PUA (Punto Unico di Accesso);
- miglioramento delle potenzialità degli utenti svantaggiati, con particolare riferimento a quelli presi in carico dal Servizio Sociale Professionale, attraverso l'offerta di opportunità di inserimento in percorsi di inclusione attiva (quali ad esempio corsi di formazione professionale, tirocini, ecc.);
- miglioramento dell'offerta di servizi socio-educativi extrascolastici alle famiglie con figli minorenni che possano favorire il mantenimento degli equilibri tra vita familiare e partecipazione delle donne e degli uomini all'interno del mercato del lavoro.

**Servizio Civile Universale:** rappresenta un'importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese.

**Home Care Premium:** L'Ambito Territoriale Sociale 22 ha aderito al Progetto Home Care Premium 2019 con lo scopo di sostenere l'assistenza domiciliare della persona con disabilità sul territorio. Riconosce due tipi di prestazione:

- **prestazione prevalente:** contributo economico in favore del beneficiario, per il pagamento di un'assistente familiare regolarmente assunta.
- **prestazioni integrative:** contributo economico a rimborso di prestazioni integrative (Servizio Sollievo, OSS, Educatore, Centro Diurno, Fisioterapia, Supporti/Ausili, Psicologo, logopedista, attività sportive).

► **POVERTÀ E INCLUSIONE**

**Reddito di cittadinanza:** è un sostegno economico finalizzato al reinserimento nel mondo del lavoro e all'inclusione sociale.

#### STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Ambito Territoriale Sociale 22 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.

#### 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 Ambito Territoriale Sociale 22, 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 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
- posta elettronica – [urp@comune.ap.it](mailto: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.