



COMUNE DI GIARDINI NAXOS
PROVINCIA DI MESSINA

Codice Fiscale n. 00 343 940 839

CARTA DEI SERVIZI

Settore Primo

Segreteria-Affari Generali

(Segreteria, Protocollo Generale, Personale, Turismo, Notifiche, Servizi Sociali, Biblioteca, Sito Istituzionale)



CARTA DEI SERVIZI

SETTORE PRIMO

Responsabile del Settore Primo: Sig.ra Conti Leonarda

Ubicazione Uffici:

- Piazza Abate Cacciola Palazzo Municipale (*Sede Centrale*)
- Via Catania (*Plesso ex scuola elementare rione Ortogrande*)

Orario di ricevimento: Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30

Definizione della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un documento della Pubblica Amministrazione in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta dei servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza poiché porta a conoscenza dei cittadini e degli utenti i loro diritti, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Ispirandosi all'art. 3 della Costituzione Italiana, che sancisce e tutela il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vieta ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, la Carta impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

Principi fondamentali nel rapporto con l'utenza

Eguaglianza: A parità di esigenze, i rapporti fra il Cittadino e l'amministrazione comunale, i servizi, sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, origine etnica, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, differenti abilità.

Imparzialità: tutto il personale, nei confronti degli utenti, adotta criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

Disponibilità e cortesia: il personale è tenuto ad essere con gli utenti cortese, gentile e disponibile, aspettandosi collaborazione da parte di questi ultimi, così da agevolare la corretta erogazione del servizio. Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza nei rapporti con l'utenza.

Chiarezza: in ogni occasione di comunicazione, verbale o scritta, il personale si impegna ad adoperare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile per i destinatari.

Principi fondamentali nell'erogazione del servizio

Continuità: si garantisce l'erogazione del servizio in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni, nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali disservizi, dovuti a cause di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utenza mediante pubblicazione sul sito internet del Comune e affissione di cartelli all'ingresso degli uffici.

Efficacia: il servizio viene erogato al massimo livello possibile sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, in relazione alle esigenze ed alle richieste dell'utenza, garantendo correttezza e tempestività.

Efficienza: il servizio viene erogato utilizzando al meglio le risorse ed i mezzi a disposizione, nell'ottica della semplificazione amministrativa, dello snellimento della burocrazia e della riduzione dei costi.

Partecipazione: gli utenti destinatari del servizio hanno il diritto di partecipare all'erogazione del servizio stesso sia attraverso il confronto diretto con il personale nel corso dell'istruttoria per essere informati su contenuti e modalità, sia esercitando il diritto di accesso agli atti, secondo quanto stabilito dalla normativa di riferimento (L. 241/90 e regolamenti di attuazione).

Procedura di reclamo: Il Comune intende garantire la tutela dell'utente-committente anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Pertanto il *Primo Settore Segreteria-Affari Generali* si pone come obiettivo la risoluzione di problemi al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi erogati.

Gli eventuali reclami possono essere presentati mediante le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile del Settore I o i Referenti dei Servizi
- Comunicazione telefonica o via Fax all'Ufficio Protocollo del Comune
- Lettera in carta semplice inviata o consegnata all'Ufficio Protocollo del Comune

SERVIZI OFFERTI

Il Primo Settore, comprende i seguenti servizi:

- 1) Servizi di Segreteria**
- 2) Albo Pretorio e Ufficio Notifiche**
- 3) Protocollo Generale**
- 4) Bandi di Gara e Contratti**
- 5) Ufficio Turismo e Spettacolo**
- 6) Ufficio Personale**
- 7) Ufficio Sito Internet Istituzionale**
- 8) Biblioteca Comunale**
- 9) Servizi Sociali**

Il Dirigente del Settore Primo è la Sig.ra Leonarda Conti

- **Tel.:** 0942/5780225
- **E-mail:** segreteriaconti@comune.giardini-naxos.me.it
- **PEC:** affarigeneraligiardininaxos@pec.it

SERVIZI DI SEGRETERIA-AFFARI GENERALI

Il Servizio **Segreteria Generale** svolge funzioni di supporto agli organi di Governo in relazione agli obiettivi dell'Ente ed eroga servizi per i cittadini.

L' Ufficio Segreteria Generale si trova al primo piano del Palazzo Municipale ubicato in Piazza Abate Cacciola.

Gli orari di ricevimento sono:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,30

il martedì dalle 16,00 alle 18,00 (*con esclusione del periodo 15 giugno – 8 settembre*)

Per eventuali informazioni contattare i numeri:

Tel. 0942 5780225 - 0942 5780218 – 0942 5780219

Elenco attività svolte dall'ufficio “Segreteria Generale”:

- cura la pubblicazione on-line e cartacea delle delibere di consiglio comunale, giunta municipale, determinazioni sindacali e dirigenziali e delle ordinanze sindacali e dipartimentali, (*gli atti vengono messi in pubblicazione per 15 gg. consecutivi e possono essere consultati on-line sul sito web: www.comune.giardini-naxos.me.it*)
- cura e detiene l'archivio cartaceo degli atti amministrativi (Delibere, Determine, Ordinanze ecc.);
- consente la visura di tutti gli atti tenuti in archivio (ai sensi dell'art.25 della legge 241/90 sulle modalità di esercizio del diritto di accesso agli atti) ed il rilascio di copie fotostatiche o conformi agli originali degli atti deliberativi, determine di settore e ordinanze sindacali, trasmesse all'ufficio per la pubblicazione, a tutti coloro che ne fanno richiesta.
- Cura il rimborso degli abbonamenti per trasporto scolastico, l'erogazione dei buoni mensa per gli alunni delle scuole, l'erogazione di borse di studio (L. 62/2000 e L. 448/1998).
- Bandisce gare per il servizio trasporto alunni, per il servizio di mensa scolastica, per il servizio assistenza anziani e disabili a domicilio.
- Eroga contributi per persone bisognose
- Provvede alla stesura e stipulazione dei Contratti a seguito di gare
- Cura gli atti amministrativi del Centro Anziani e della Consulta Giovanile

ALBO PRETORIO E UFFICIO NOTIFICHE

Ubicazione dell'ufficio:

L'Ufficio dei Messi Notificatori si trova al piano terra del Palazzo Municipale ubicato in Piazza Abate Cacciola.

Tel.: 0942 5780214

E-mail: messonotifiche@comune.giardini-naxos.me.it

Attività' dell'Ufficio Albo Pretorio:

L'attività dell'albo pretorio consiste nella pubblicazione di tutti quegli atti per i quali la legge impone la pubblicazione come condizione per acquistare efficacia e quindi produrre gli effetti previsti, sui quali viene apposto il "referto di avvenuta pubblicazione".

Dal 1° gennaio 2011, *(come disposto dall'art. 32 della L. 69 del 18.6.2009 e s.m.i.)* tutti gli atti, sono, per legge, sono pubblicati all'Albo Pretorio on line, attivato sul sito web del Comune di Giardini Naxos (www.comune.giardini-naxos.me.it).

La gestione dell'albo pretorio viene curata dal personale incaricato che provvede a garantire la pubblicazione degli atti entro le scadenze previste, ne cura le registrazioni, le affissioni e le defissioni, l'apposizione dell'attestazione di avvenuta pubblicazione, la restituzione degli atti, l'archiviazione di tutte le richieste e vigila sulla regolare tenuta dell'albo pretorio on line, provvedendo a segnalare tempestivamente alla società Halley fornitrice del software dell'Albo Pretorio eventuali malfunzionamenti del sistema operativo.

L'albo pretorio on line prevede dei meccanismi automatici per la pubblicazione e la defissione degli atti, in base alle informazioni inserite dal personale addetto all'atto della loro registrazione nell'albo on line.

I documenti restano in pubblicazione per tutto il periodo previsto dalla normativa di riferimento. Infatti, la durata della pubblicazione dei vari atti non è fissata da una norma generale, ma è disciplinata da numerose norme contenute nelle leggi riguardanti gli atti stessi e dai relativi regolamenti, i quali definiscono il periodo di pubblicazione per ciascun atto e per determinate categorie di atti.

Per tutto il periodo di tempo in cui gli atti ed i relativi allegati sono pubblicati, sono consultabili sia sull'albo pretorio on line inserito nella home page del sito istituzionale identificato con il logo "Albo Pretorio".

Successivamente i documenti sono consultabili, per il completo esercizio del diritto di accesso, presso l'Ufficio di Segreteria del Comune di Giardini Naxos.

L'Albo Pretorio Informatico è suddiviso in varie sezioni, a seconda delle tipologie degli atti pubblicati, ciascuna delle quali è individuata con specifico collegamento denominato "archivio storico":

- **ATTI DELIBERATIVI:** Deliberazioni di Giunta e Consiglio - Ordinanze Sindacali e Dirigenziali
- Determinazioni Sindacali e Dirigenziali
- **ATTI INTERNI ed ESTERNI:** tutti gli atti interni soggetti a pubblicazione, diversi dagli atti deliberativi (bandi di gara, bandi di concorso, P.R.G., concessioni edilizie, autorizzazioni amministrative ecc.) e tutti gli atti emanati da Enti Esterni per i quali la legge prevede la pubblicazione;
- **ATTI STATO CIVILE:** Pubblicazioni di matrimonio – Cambio nome e cognome;

DEPOSITO CARTELLE ESATTORIALI

L'Ufficio "Deposito Cartelle Esattoriali" è ubicato presso l'Ufficio dei Messi Notificatori. In questa sede della Casa Comunale, i messi notificatori di Riscossione Sicilia S.P.A. (già Serit Sicilia S.P.A.). depositano le cartelle esattoriali destinate a cittadini che non sono stati trovati in casa al momento della notifica (art. 140 c.p.c. e 157 c.p.p.) o di cui non sono conosciuti la residenza, la dimora e il domicilio (art. 143 e art. 140 c.p.c.).

Il Deposito delle Cartelle Esattoriali presso la Casa Comunale consiste nella materiale consegna delle stesse nella persona dei dipendenti comunali assegnati all'Ufficio Deposito Cartelle Esattoriali.

Il personale assegnato all'Ufficio Deposito Cartelle Esattoriali garantisce lo svolgimento delle operazioni connesse al perfezionamento del deposito delle cartelle esattoriali presso la Casa Comunale da parte dei soggetti legittimati dalla legge.

Il predetto personale provvede a curare la registrazione degli atti depositati presso la Casa Comunale, alla loro custodia e conservazione garantendo, durante l'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio, lo svolgimento delle operazioni connesse all'eventuale ritiro, su richiesta dei destinatari delle cartelle depositate o di loro delegati.

Cosa fare per ritirare gli atti depositati:

Se nella cassetta della posta si trova un Avviso di deposito in busta chiusa e sigillata, ai sensi dell'art. 140 C.p.c. significa che l'Agente Notificatore non ha trovato in casa nessuno che potesse ricevere l'atto da consegnare. Occorre recarsi presso l'ufficio dei messi notificatori per ritirare l'atto ivi depositato.

Per la consegna delle cartelle esattoriali il destinatario deve recarsi personalmente presso la sede centrale del Comune ubicata in Piazza Abate Cacciola.

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 10,00 alle 12,30

Martedì dalle 16,00 alle 18,00 (con esclusione del periodo che va dal 15 giugno all'8 settembre),

L'utente deve esibire al messo notificatore l'avviso di deposito o della raccomandata A.R. contenenti i dati identificativi dell'atto da ritirare e di un valido documento di identità.

La consegna dell'atto avviene immediatamente a vista.

Per informazioni contattare l'ufficio messi notificatori: 0942 5780214

PROTOCOLLO GENERALE

Ubicazione dell'Ufficio Protocollo Generale:

Piano terra del Municipio Piazza Abate Cacciola

Tel.: 0942 5780229 – 0942 5780238 – 0942 5780212

Fax: 0942 5780209

PEC generale: protocollogiardininaxos@pec.it

E-mail:

protocolloarnese@comune.giardini-naxos.me.it

protocollomelita@comune.giardini-naxos.me.it

protocollolinda@comune.giardini-naxos.me.it

protocollotalio@comune.giardini-naxos.me.it

Orario di ricevimento al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 10,00 alle 12,30

Martedì dalle 16,00 alle 18,00 (*con esclusione del periodo che va dal 15 giugno all'8 settembre*)

L'attività di protocollazione è quella fase del processo che certifica la provenienza e la data di acquisizione del documento, identificandolo in maniera univoca nell'ambito di una sequenza numerica collegata con l'indicazione cronologica.

L'Ufficio Protocollo Generale si occupa di:

- Ricevere i documenti indirizzati al Comune di Giardini Naxos, presentati direttamente o a mezzo posta, registrarli e destinarli ai Settori comunali competenti.
- Spedire la corrispondenza per conto di tutti gli Uffici comunali tramite Poste Italiane.
- Protocollo Informatico che ha come finalità quella di migliorare l'efficienza interna degli uffici, attraverso l'eliminazione dei registri cartacei e la razionalizzazione dei flussi documentali.

Normativa di riferimento

Per il Protocollo Generale: D.P.R. n. 428/98, D.P.R. n. 445/2000.

L'Ufficio Protocollo è dotato di una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) istituzionale per la corrispondenza sia in ingresso che in uscita. La PEC è uno strumento attraverso il quale è possibile ricevere e inviare documenti con valore legale pari a quello di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Nei giorni lavorativi va protocollata e smistata immediatamente ai destinatari in indirizzo.

Il servizio ha il compito di spedire giornalmente la corrispondenza tramite Poste Italiane per conto di tutti gli Uffici comunali a mezzo affrancatura meccanica con tassa a carico dell'Amministrazione comunale. Cura la contabilità e si relaziona con tutti i settori dell'Amministrazione comunale.

BANDI DI GARA E CONTRATTI

Il Servizio Bandi di Gara e Contratti ha i suoi uffici presso l'ufficio di segreteria ubicato al piano primo del Palazzo Municipale sito in Piazza Abate Cacciola.

Tel.: 0942 5780225 – 0942 5780218 – 0942 5780219

Gli orari di ricevimento sono:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,30

il martedì dalle 16,00 alle 18,00 (*con esclusione del periodo 15 giugno – 8 settembre*)

- Destinatari del servizio

1- Privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti oggetto del servizio oppure operanti per conto dei diretti interessati;

2- Chiunque, secondo le modalità stabilite dalla normativa che disciplina l'accesso agli atti amministrativi, desidera visionare pratiche o avere informazioni e consulenze di carattere generale o di natura amministrativa.

- Attività

a) L'attività del Servizio Bandi di Gara e Contratti consiste, principalmente, nella predisposizione e nella stesura dei bandi di gara per gli affidamenti di lavori, servizi e forniture del Primo Settore, curandone l'iter sino alla sottoscrizione del relativo contratto.

b) Il Servizio, altresì, si occupa della stesura e della conseguente stipulazione dei contratti in forma pubblica amministrativa, nonché delle scritture private soggette a registrazione in caso d'uso di cui il Comune di Giardini Naxos risulta essere parte (locazione, comodato d'uso, concessione etc.).

- Procedura di Gara

Il Servizio provvede, a seguito di un provvedimento deliberativo o di una Determinazione dirigenziale, alla predisposizione e stesura dei bandi di gara, qualora si tratti di espletamenti di gare effettuate presso i nostri uffici mediante procedura "aperta" (quella, cioè, precedentemente definita "pubblico incanto" o "asta pubblica"); alla predisposizione ed all'invio delle lettere di invito, invece, qualora si tratti di procedura "ristretta" o negoziata, nonché agli adempimenti

conseguenziali necessariamente connessi, quali la verbalizzazione delle sedute di gara, i provvedimenti di aggiudicazione, la verifica dei requisiti dei partecipanti, la formalizzazione dei relativi contratti.

Il Bando di gara è un atto amministrativo mediante il quale l'Amministrazione pubblica porta a conoscenza degli interessati la propria volontà di procedere all'aggiudicazione di un appalto, aprendo un procedimento volto alla scelta del soggetto con cui contrarre.

Il bando costituisce dunque la prima fase di contatto con i possibili contraenti, i quali vengono informati delle regole del procedimento di scelta che devono garantire la par condicio fra i concorrenti e consentire l'efficacia massima della gara.

In relazione agli importi, si procede quindi alla pubblicazione del bando che, per importi pari o superiori alle soglie comunitarie, deve essere fatta sulla Gazzetta Ufficiale della Unione Europea, sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana, sui Siti Internet del Comune, del Ministero delle Infrastrutture e dell'Osservatorio, su almeno due quotidiani nazionali e due locali, all'Albo Pretorio del Comune.

In caso di importi inferiori alle soglie comunitarie, invece, non è previsto l'obbligo di pubblicità sovranazionale, ma rimane l'obbligo di pubblicità dei bandi all'Albo Pretorio e sul Sito internet dell'Amministrazione comunale.

Dopo l'aggiudicazione definitiva, con le stesse modalità si procede alla pubblicazione dell'avviso di esito di gara.

L'Ufficio Contratti predispose la bozza e procede alla predisposizione del contratto nella forma definitiva, secondo le modalità di rito e dunque sotto forma di scrittura privata, scrittura privata autenticata o atto pubblico amministrativo.

Si occupa della quantificazione delle spese contrattuali a carico del contraente comunicandogli l'ammontare.

Convoca le parti per la stipula e, dopo aver accertato la regolarità del pagamento, dà conclusione formale al contratto.

Ove necessario provvede a predisporre la documentazione necessaria da presentare all'Agenzia delle Entrate indicando al contraente la somma da versare per l'imposta di registro.

Dal momento dell'acquisizione della bozza di contratto e dell'eventuale documentazione allegata fino alla conclusione del contratto il Servizio prevede da un minimo di 20 giorni per le scritture private fino ad un massimo di 60 giorni per situazioni di particolare complessità.

UFFICIO TURISMO

L'Ufficio Turismo è ubicato al piano primo del Palazzo Municipale sito in Piazza Abate Cacciola.

Tel.: 0942 5780204 – 0942 5780215

E-mail: turismo@comune.giardini-naxos.me.it

Orari di apertura al pubblico

L'ufficio è aperto al pubblico Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 10,00 alle 12,30

Martedì dalle 16,00 alle 18,00 (con *esclusione del periodo dal 15 giugno all'8 settembre*)

ATTIVITA':

- Determine affidamento Beni e Servizi in economia inerenti le varie manifestazioni;
- Determine di liquidazione
- Commissione Comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo
- Pubblicazione on line degli atti
- Predisposizione autorizzazioni all'uso di Biblioteca e Cineteatro per manifestazioni ed eventi.

UFFICIO PERSONALE

L'Ufficio Personale è ubicato al piano secondo del Palazzo Municipale sito in Piazza Abate Cacciola.

Tel.: 0942 5780243 – 0942 5780244 – 0942 5780250

E-mail: personale@comune.giardini-naxos.me.it

ufficiopersonale@comune.giardini-naxos.me.it

stipendipersonale@comune.giardini-naxos.me.it

Orari di apertura al pubblico

L'ufficio è aperto al pubblico Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 10,00 alle 12,30

Martedì dalle 16,00 alle 18,00 (con *esclusione del periodo dal 15 giugno all'8 settembre*)

Il Servizio Personale svolge funzioni di supporto al personale ed all'amministrazione in relazione agli obiettivi dell'Ente.

In particolare cura:

- la gestione dinamica della dotazione organica;
- la raccolta di elementi statistici sugli aspetti economici della gestione del personale ed il controllo dell'andamento della spesa di personale anche a fini organizzativi;
- la gestione del sistema delle relazioni sindacali;
- l'applicazione della Legge n. 151/2001 e della Legge n. 104/1992;
- l'applicazione giuridica dei CCNL;
- rapporti con gli Enti assicurativi, previdenziali, assistenziali e fiscali;
- cura le pratiche di assunzione e pensionamento;
- pagamento contributi;
- predisposizione e calcolo degli stipendi;
- monitoraggio delle presenze con relativa comunicazione al Ministero della Funzione Pubblica;

UFFICIO SITO INTERNET ISTITUZIONALE

L'Ufficio che cura il Sito Internet Istituzionale è ubicato al piano secondo del plesso comunale di Via Catania (rione Ortogrande).

Tel.: 0942 5780336

E-mail: amministratoresito@comune.giardini-naxos.me.it

Pec: amministratoresitogiardininaxos@pec.it

Attività:

L'Ufficio ospita il server del sito istituzionale collegato con il server centrale del Comune di Taormina poiché il portale comunale è stato realizzato, con tecnologia CMS, dalla società NetService di Catania con un progetto unico (*Polis 5*) assieme al Comune di Taormina, Letojanni, Gallodoro e Mongiuffi Melia.

L'amministratore del sito provvede:

- alla sua manutenzione
- alla pubblicazione di dati nella sezione "*Amministrazione Trasparente*"
- alla creazione di nuove pagine per la pubblicazione di dati inerenti il *turismo, bandi di gara, notizie storiche, manifestazioni culturali, avvisi e comunicati stampa, fotografie, video riprese dei consigli comunali* e quant'altro riguarda l'attività dell'Ente
- all'attivazione delle email e delle Pec per gli uffici
- alla predisposizione delle Determine inerenti il pagamento delle licenze d'uso e dei canoni per la manutenzione degli applicativi utilizzati nel sito per la pubblicazione dei dati
- a rendicontare l'avvenuta pubblicazione trimestrale degli atti amministrativi nell'apposita sezione dell'Area Trasparenza
- a dare assistenza al personale degli uffici per la pubblicazione di dati e atti inerenti tutti i settori

BIBLIOTECA COMUNALE

La Biblioteca Comunale “*Lorino Mangano*” è ubicata al piano terra di via Umberto nn. 119,122 nei pressi del Palazzo Municipale.

Tel.: 0942 5780258

E-mail: biblioteca@comune.giardini-naxos.me.it

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - dalle ore 15,30 alle ore 19,00

Attività e Servizi:

Lettura libri, Autentiche firme e copie, Passaggi di Proprietà di autoveicoli, Buoni Refezione Scolastica, Rilascio Password per Servizio WiFi

SERVIZI SOCIALI

L'Ufficio che cura il Sito Internet Istituzionale è ubicato al piano terra del plesso comunale di Via Catania (rione Ortogrande).

Tel.: 0942 5780316 – 0942 5780317

E-mail: servizisociali@comune.giardini-naxos.me.it

Assistente Sociale: Torrisi Nadia (tel. 0942 5780317)

Segretariato: Cullurà Francesco (tel. 0942 5780316)

Orari di apertura al pubblico

L'ufficio è aperto al pubblico Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 10,00 alle 12,30

Definizione della Carta dei Servizi Sociali

La Carta dei Servizi definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita.

E' lo strumento attraverso il quale il Comune dichiara concretamente gli impegni assunti con i cittadini.

Vi sono sanciti i principi a cui si uniformano i servizi.

Riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata.

L'Amministrazione si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizio prestazioni. Si impegna, altresì, a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

SERVIZI OFFERTI

I servizi di seguito elencati sono erogati nei limiti delle risorse finanziarie disponibili assegnate al Settore Primo.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

E SEGRETARIATO SOCIALE

Nell'ambito degli uffici comunali, opera il servizio sociale professionale con compiti di assistenza, supporto ed ausilio, al fine di consentire il superamento o la riduzione di problemi nascenti da una situazione di disagio sociale ed economico, realizzando forme di aiuto a favore degli individui che ne palesassero la necessità.

Modalità di accesso al servizio:

Il servizio è a disposizione di tutti coloro che, avendo problemi di qualsiasi natura, desiderano l'intervento dell'Assistente Sociale. Lo stesso si attiva tramite il contatto diretto presso gli uffici del Dipartimento dove, giornalmente, viene offerto un servizio di accoglienza.

Tempi:

La diversità delle tipologie d'intervento, la varietà degli aspetti presi in considerazione, il carico di lavoro, non consentono di definire i tempi di intervento.

RICOVERO MINORI IN COMUNITÀ ALLOGGIO

Il Comune, tramite il Servizio Sociale, provvede all'inserimento del minore sottoposto a provvedimento dell'A.G. presso strutture iscritte all'albo della Regione Siciliana o comunque, se ubicate fuori dal territorio regionale, in possesso di determinati standard.

Tempi:

I tempi di inserimento, dalla conoscenza del provvedimento dell'A.G., dipendono dalla disponibilità di posti nelle strutture e dalla rispondenza di esse alle esigenze del minore accertate dall'Assistente Sociale e dagli imprevisti legati all'attività di accertamento ed indagine che, notoriamente, risente dei ritardi dovuti a fattori imprevedibili.

AFFIDAMENTO FAMILIARE

Il servizio ha carattere temporaneo ed ha il fine di garantire ai minori, privi di un idoneo ambiente familiare, le condizioni migliori atte a consentirne lo sviluppo psicologico ed affettivo, qualora ciò non possa essere assicurato dalla famiglia di origine.

Modalità di accesso al servizio:

Il servizio viene attivato o da una disposizione dell'Autorità giudiziaria (affido giudiziale) o su proposta del Servizio Sociale (*affido familiare*), previo consenso scritto dei genitori o del tutore. In quest'ultima ipotesi, l'affidamento è reso esecutivo con provvedimento del Giudice tutelare.

Le famiglie affidatarie devono possedere precisi requisiti e cioè:

- disponibilità a partecipare attraverso un valido rapporto educativo ed affettivo alla maturazione del minore;*
- integrazione della famiglia nell'ambito sociale;*
- disponibilità al rapporto con i servizi socio - sanitari e con la famiglia d'origine;*
- idoneità dell'abitazione in relazione ai bisogni del minore.*

Il Comune di residenza della famiglia d'origine del minore eroga, se richiesto, ad ogni famiglia affidataria, un contributo mensile. Ad ogni nucleo familiare possono essere affidati uno o più minori, previa valutazione effettuata dai servizi.

Tempi:

I tempi tecnici di operatività, anche in presenza di una disposizione dell'Autorità giudiziaria, sono quelli relativi al reperimento del nucleo familiare più idoneo.

TRASPORTO DIVERSAMENTE ABILI

Il servizio, a carattere gratuito, si esplica a favore dei soggetti portatori di handicap, residenti nel territorio comunale, e consiste nell'accompagnamento presso i centri riabilitativi ed occupazionali.

Modalità di accesso al servizio

Il servizio presuppone l'esistenza di un'esigenza riabilitativa che sia stata certificata dall'ASP competente. Ad esso si accede tramite una richiesta, da presentare al Comune, corredata da copia dell'autorizzazione sanitaria alla riabilitazione rilasciata dall'organo competente.

Tempi:

I tempi, dal momento del ricevimento dell'istanza, sono legati alla presenza di una lista

d'attesa.

ASSISTENZA E TRASPORTO ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP

Il servizio consiste nell'inserimento dei portatori di handicap, frequentanti la scuola dell'obbligo, nelle istituzioni scolastiche attraverso l'utilizzazione della figura dell'assistente.

L'assegnazione di personale per l'assistenza igienico- personale, ad alunni non autosufficienti sul piano motorio o insufficienti mentali che non hanno il controllo sfinterico, e per l'assistenza educativa, ad alunni che possono acquisire livelli di maggiore autonomia, avviene a seguito di segnalazione da parte degli istituti scolastici previa acquisizione della diagnosi dinamico funzionale predisposta dalla competente equipe dell'ASP.

AIUTO DOMESTICO ALLE FAMIGLIE DEI PORTATORI DI HANDICAP

Il servizio consiste in un'assistenza a domicilio, 2 h/die per 6gg./settimana, al fine di aiutare il soggetto portatore di handicap grave al conseguimento degli atti elementari di vita.

Le prestazioni consistono:

- aiuto domestico per il governo e la pulizia della camera;*
- igiene e cura della persona;*
- sollevamento dal letto e deambulazione.*

Modalità di accesso al servizio

Il servizio viene garantito tramite la presentazione di apposita istanza corredata da:

1. certificato attestante la condizione di soggetto portatore di handicap;
2. autocertificazione sulla situazione economica di tutto il nucleo familiare;
3. dichiarazione sulla composizione del nucleo familiare e residenza.

Tempi:

I tempi, dal momento del ricevimento dell' istanza, sono legati alla presenza di una lista d'attesa.

RICOVERO DISABILI PSICHICI

Il servizio è volto a garantire una dignitosa esistenza all'interno di idonee strutture a quei soggetti portatori di handicap psichici per i quali non siano ipotizzabili un rientro o la permanenza nel contesto familiare di appartenenza. Il servizio viene assicurato, per ragioni tecniche ed economiche, tramite stipula di convenzione con Enti che gestiscono strutture residenziali iscritte nella sezione Inabili, tipologia Comunità Alloggio, della Regione Siciliana.

Modalità di accesso al servizio:

Il servizio viene assicurato, tramite disposizione del Dipartimento Sociale, a seguito di specifica relazione del Dipartimento di Salute Mentale e previo parere dei Servizi sociali del Comune.

Tempi:

I tempi sono quelli tecnici legati alla verifica delle condizioni, alla disponibilità di risorse e all'inserimento nella struttura, normalmente entro 30 giorni lavorativi.

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il servizio ha l'obiettivo di fornire prestazioni di carattere socio-assistenziale all'utente presso il suo domicilio. Le prestazioni, erogate secondo le necessità di ogni singolo assistito, possono riguardare:

- aiuto domestico per il governo e la pulizia dell'alloggio;*
- igiene e cura della persona;*
- disbrigo pratiche;*
- sostengo psicologico.*

I destinatari sono soggetti anziani (*55 anni per le donne e 60 anni per gli uomini*), residenti nel territorio comunale, privi di un adeguato supporto familiare.

Modalità di accesso al servizio:

Il servizio viene garantito tramite la presentazione di apposita istanza corredata da:

1. certificato medico attestante l'eventuale non autosufficienza;
2. autocertificazione sulla situazione economica di tutto il nucleo familiare;
3. dichiarazione sulla composizione del nucleo familiare e residenza.

Tempi:

I tempi, dal momento del ricevimento dell'istanza, sono legati alla presenza di una lista d'attesa.

RICOVERO ANZIANI ED ADULTI INABILI

L'Amministrazione comunale mette a disposizione apposite strutture socio-assistenziali in possesso di adeguati standard organizzativi e strutturali.

I destinatari sono anziani (*55 anni per le donne e 60 anni per gli uomini*), residenti nel comune, soli e/o senza adeguato supporto familiare, che versino in condizione di non autosufficienza parziale o totale o che siano affetti da disabilità psichica o fisica tale da non permettere una vita autonoma.

Modalità di accesso al servizio

Al servizio si accede tramite istanza dell'interessato con allegata la seguente documentazione:

- dichiarazione attestante il reddito personale;
- certificazione medica attestante lo stato di salute e idoneità a vivere in comunità.

Tempi:

I tempi sono quelli tecnici legati alla verifica delle condizioni da parte del Servizio Sociale e all'inserimento nella struttura previa attestazione di copertura finanziaria.

ASSEGNO PER NUCLEO FAMILIARE

Il Comune può concedere, nella misura non superiore a 13 mensilità, un assegno, suscettibile di adeguamento annuale sulla base delle variazioni dell'indice ISTAT, alle famiglie italiane o comunitarie in possesso dei seguenti requisiti:

- presenza di tre o più minori conviventi con il richiedente;
- possesso di risorse economiche non superiori al valore dell'indicatore della situazione economica (I.S.E.) il cui limite viene annualmente fissato in base alle variazioni ISTAT.

Modalità di accesso al servizio

Tramite istanza, da formularsi nell'apposito modulo fornito dal Dipartimento Sociale o dai CAF convenzionati, da parte di uno dei genitori responsabile delle dichiarazioni anagrafiche, entro e non oltre il 31 Gennaio dell'anno successivo a quello per cui si chiede il beneficio.

Il pagamento verrà effettuato a cura dell'I.N.P.S. al quale verranno inviati i dati necessari.

All'istanza andranno allegati:

1. certificazione attestata la situazione economica (I.S.E.) del nucleo familiare, rilasciata da un Centro di Assistenza Fiscale (CAF);
2. fotocopia di un documento di riconoscimento del richiedente.

Tempi:

I tempi sono quelli di verifica della documentazione e di invio all'I.N.P.S..

ASSEGNO DI MATERNITÀ

Il servizio si sostanzia nella concessione di un assegno di maternità nel limite massimo di cinque mensilità.

I destinatari sono le madri, cittadine italiane, comunitarie o anche extracomunitarie in possesso di carta di soggiorno, residenti nel territorio comunale ed in possesso dei seguenti requisiti:

- nascita di un figlio o adozione o affidamento pre-adoattivo;*
- possesso di risorse economiche non superiori al valore dell'I.S.E., così come indicato dalla vigente normativa;*
- non essere beneficiarie di trattamenti previdenziali di maternità a carico dell'I.N.P.S. o di altro Ente previdenziale, il cui importo non sia superiore alla quota mensile dell'assegno, salva la possibilità di chiedere la concessione della quota differenziale.*

Modalità di accesso al servizio

Presentazione di istanza negli appositi moduli , entro e non oltre, pena esclusione, il termine di sei mesi dalla data di nascita o di entrata in famiglia del minore. Alla stessa andranno allegati:

1. certificato attestante l'I.S.E., completo di allegati;
2. fotocopia di un documento di riconoscimento del richiedente.

Tempi:

I tempi sono quelli tecnici legati alla verifica della documentazione ed all'invio della stessa all'I.N.P.S..

CONTRIBUTO PER LOCAZIONE

L'Amministrazione comunale, a seguito di attribuzione di specifiche risorse da parte della Regione Siciliana, assegna un contributo integrativo per il pagamento dei canoni di locazione, rapportato all'importo del canone di affitto risultante da contratto regolarmente registrato e all'incidenza dello stesso rispetto al reddito del nucleo familiare.

I beneficiari del contributo, cittadini italiani o extracomunitari con residenza nel Comune da almeno 10 anni, sono coloro che entrano a far parte di apposita graduatoria.

Per accedere al contributo è necessario possedere i seguenti requisiti:

- essere residenti nel Comune di Giardini Naxos e nell'alloggio per il quale si chiede il contributo;
- essere locatari di un immobile ad uso abitazione con caratteristiche tipologiche comparabili a quelli di Edilizia Residenziale Pubblica, ed il cui contratto risulti regolarmente registrato secondo la vigente normativa.

Modalità di accesso al servizio

Nei termini previsti da apposito bando, pubblicato a seguito emanazione di direttiva regionale, occorre presentare istanza a seguito della quale verrà stilata apposita graduatoria. All'istanza andranno allegati:

1. copia del contratto di locazione;
2. copia del codice fiscale del richiedente;
3. copia del documento di riconoscimento del richiedente;
4. certificato attestante l'I.S.E., completo di allegati;

La graduatoria susseguente assegnerà i contributi in base alla situazione economica e patrimoniale del nucleo familiare.

Tempi:

I tempi sono legati all'emanazione di apposita circolare da parte del competente Assessorato regionale ed in ogni caso dal trasferimento delle risorse da parte della Regione Siciliana.

BONUS FIGLIO

Il servizio si sostanzia nella concessione di un bonus di € 1.000,00, compatibilmente con le risorse disponibili, da concedere in favore dei bambini nati o adottati in Sicilia nel periodo indicato da apposite direttive regionali.

I destinatari sono i genitori o gli esercenti la patria potestà, cittadini italiani o comunitari o anche extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno, residenti nel territorio della Regione Siciliana da almeno 12 mesi ed in possesso dei seguenti requisiti:

- nascita di un figlio o adozione in Sicilia nel periodo stabilito con decreto regionale;
- di possedere un I.S.E.E. non superiore al limite stabilito nel citato decreto regionale.

Modalità di accesso al servizio

Presentazione di istanza negli appositi moduli. Alla stessa andranno allegati:

1. certificato attestante l'I.S.E.E.;
2. fotocopia di un documento di riconoscimento del richiedente.

Tempi:

Entro 30 giorni lavorativi dall'effettivo trasferimento delle somme da parte della Regione Siciliana, a seguito della formazione di specifica graduatoria regionale.