



AMBITO TERRITORIALE n. 3  
FRANCAVILLA FONTANA



## AMBITO DI FRANCAVILLA FONTANA "CARTA DEI SERVIZI SOCIALI"



## INDICE

La carta dei servizi. Cos'è? Partenariato	4
Welfare d'Accesso	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• Segretariato sociale</li><li>• Servizio Sociale Professionale</li><li>• Pronto Intervento Sociale</li></ul>	
Area prima infanzia, minori e famiglie	8
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asili Nido</li><li>• Centro Ludico Prima Infanzia</li><li>• Centro per la famiglia e per la mediazione dei conflitti familiari</li><li>• Educativa domiciliare minori</li><li>• Servizio Affidi</li><li>• Servizi A Ciclo Diurno Per Minori</li><li>• Strutture Residenziali Per Minori</li><li>• Buoni servizio per minori ed infanzia</li></ul>	
Contrasto e sostegno alla povertà	16
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contributi economici a sostegno di cittadini in stato di disagio</li><li>• Contributi a sostegno del canone di locazione</li><li>• Reddito di Dignità 3.0</li><li>• Reddito di Cittadinanza</li><li>• Contributi economici a sostegno di percorsi di affidamento familiare</li><li>• Contributi a sostegno morosità incolpevole</li><li>• Assegno di maternità</li><li>• Assegno al nucleo familiare</li><li>• Bonus Energia</li><li>• Bonus Gas</li><li>• Bonus Idrico</li></ul>	
Area Autosufficienza e non	23
<ul style="list-style-type: none"><li>• Integrazione scolastica a favore di alunni disabili</li><li>• Assistenza Domiciliare Integrata</li><li>• Assistenza Domiciliare Sociale</li><li>• Centri socio educativi riabilitativi</li><li>• Ricoveri in strutture residenziali per anziani e disabili</li><li>• Contributi per abbattimento barriere architettoniche</li><li>• Progetti per la Vita Indipendente</li></ul>	

- Buoni Servizio Anziani e Disabili
- Centri polivalenti per anziani

Area Immigrati	29
Area contrasto al maltrattamento e alla violenza	31
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ricoveri in strutture residenziali</li><li>• Centro Antiviolenza</li></ul>	
Suggerimenti, Osservazioni e Reclami	33
Standard di qualità	

## **Carta dei Servizi: Cos'è?**

La realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali si è attuata attraverso lo "sviluppo della programmazione locale", ovvero il Piano di Zona, strumento che definisce obiettivi strategici e priorità di intervento, strumenti e mezzi per la realizzazione di un sistema integrato di servizi, esplicitando anche le modalità di organizzazione dei servizi, le risorse finanziarie, strutturali e professionali necessarie. Nella realizzazione del nuovo Piano di Zona si è attivato il coinvolgimento degli attori locali e la partecipazione del territorio, soggetti questi che, meglio di chiunque altro, conoscono bene i punti di forza e di debolezza del tessuto sociale e le sue esigenze.

I servizi garantiti, emersi come priorità, durante il tavolo di concertazione con il territorio, sulla base anche delle disponibilità economiche, degli obiettivi di servizio e delle linee guida della Regione, sono racchiusi nella Carta Servizi.

Come prevede l'art. 13 Legge n. 328/2000, la Carta dei Servizi è un patto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, mediante il quale l'Ambito si impegna formalmente ad erogare dei servizi al cittadino e a far sì che questi siano servizi di qualità. Tale documento, continuamente implementabile e modificabile, punta a descrivere ed informare circa i servizi di welfare locale, pensati nell'ottica di una politica che basa la sua programmazione su investimenti per la prevenzione e la cura dei più diffusi disagi della comunità. La Carta dei Servizi diventa pertanto una importante occasione di crescita, di verifica e di progettualità degli amministratori, ma anche uno strumento di trasparenza, di dialogo e di partecipazione dei cittadini. Nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi contiene i servizi e le prestazioni erogati a livello di Ambito Territoriale.

I Servizi sono rivolti a:

- Minori e famiglie
- Adulti
- Anziani e Disabili

## Partenariato

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata e realizzata in piena concertazione e condivisione con le parti sociali a seguito di costanti tavoli tecnici composti dai rappresentanti dell'Ambito, del Distretto Socio-Sanitario e delle organizzazioni sindacali firmatarie del Piano Sociale di Zona.

Questo ha permesso l'elaborazione di un documento dettagliato e di facile consultazione aderente ai bisogni territoriali, finalizzato a rafforzare l'integrazione tra Cittadini-Utenti e pubblica amministrazione, nella logica di rete.



## **WELFARE D'ACCESSO**

- **Segretariato Sociale**
- **Servizio sociale professionale**
- **Pronto Intervento Sociale**

### **SEGRETARIATO SOCIALE**

#### **Cosa è**

Il servizio di segretariato sociale opera come sportello unico per l'accesso ai servizi socio-assistenziali, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza. Il servizio di segretariato sociale si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino, diversificandosi dalle attività di presa in carico.

Il servizio di segretariato sociale fornisce notizie e informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari presenti nell'ambito territoriale e nel distretto socio-sanitario. Accoglie la domanda del cittadino/utente, svolge attività di consulenza, orientamento e indirizzo, fornisce indicazioni sulle modalità d'accesso ai servizi.

Il segretariato sociale aiuta il cittadino a rintracciare la soluzione al suo problema, quando questo non presenta la necessità di essere preso in carico dal Servizio sociale professionale.

#### **A chi si rivolge**

A tutta la popolazione

#### **Come si accede**

L'accesso è libero, previo appuntamento con le assistenti sociali incaricate; il servizio è ubicato all'interno di ogni Comune facente parte dell'Ambito Territoriale.

#### **Contatti**

Il servizio si trova in ogni Comune facente parte dell'Ambito.

### **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

#### **Cosa è**

Il Servizio Sociale professionale è un servizio aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.

L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo.

Sono prestazioni del Servizio Sociale professionale la lettura e la decodificazione della domanda sociale, la presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, la predisposizione di Progetti personalizzati, l'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Il Servizio Sociale professionale è trasversale ai vari servizi specialistici, svolge uno specifico ruolo nei processi di pianificazione e coordinamento della rete dei servizi sociali e socio-sanitari; assume un ruolo di interventi professionali proprio e di livello essenziale per osservare e gestire i fenomeni sociali, erogare prestazioni di informazione, consulenza e aiuto professionale.

**A chi si rivolge**

A tutta la popolazione

**Come si accede**

L'accesso è libero, previo appuntamento con le assistenti sociali del servizio.

**Contatti**

Il servizio è ubicato all'interno della sede del Settore Servizi Sociali di ogni Comune facente parte dell'Ambito di Francavilla Fontana.

**PRONTO INTERVENTO SOCIALE****Cosa è**

Il servizio di Pronto Intervento Sociale per le situazioni di emergenza sociale, quale tipologia di intervento del servizio sociale professionale, è un servizio preposto al trattamento delle emergenze/urgenze sociali, attivo 24 ore su 24, rivolto a tutte quelle situazioni che richiedono interventi, decisioni, soluzioni immediate e improcrastinabili, che affronta l'emergenza sociale in tempi rapidi e in maniera flessibile, strettamente collegato con i servizi sociali territoriali. Il servizio va articolato per aree di bisogno e presenta caratteristiche peculiari per ciascuna di esse, con particolare riferimento alle esigenze delle persone cui si rivolge. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale è organizzato nell'arco delle 24 ore, attraverso: accoglienza, ascolto telefonico ed informazione di base, immediato intervento sul posto della segnalazione, o presso il domicilio dell'utente, repentino accordo con le risorse del territorio, accompagnamento presso le strutture di accoglienza con l'ausilio dei vigili urbani del Comune.

**A chi si rivolge**

A tutta la popolazione

**Come si accede**

Si può contattare il numero di riferimento, tutti i giorni, dalle 14.00 in poi (orario di fine servizio Assistenti Sociali comunali), compresi giorni festivi.

**Contatti**

Numero del pronto intervento sociale 392 8391790

## AREA PRIMA INFANZIA MINORI E FAMIGLIA

- Asili Nido
- Centro ludico prima infanzia
- Centro per la famiglia e per la mediazione dei conflitti familiari
- Educativa domiciliare minori
- Servizio Affidi
- Servizi A Ciclo Diurno Per Minori
- Strutture Residenziali per minori
- Buoni servizio per minori ed infanzia

### ASILI NIDO

#### Cosa è

L'asilo nido garantisce ad ogni bambino che lo frequenti un luogo di formazione, cura e socializzazione, nella prospettiva del suo benessere psico-fisico e dello sviluppo delle sue potenzialità cognitive, affettive e sociali, sostenendo così le famiglie nella scelta della genitorialità. Un ambiente attento alle esigenze del bambino e studiato in un percorso verso l'autonomia aiuta il bambino a sviluppare fiducia in se stesso, desiderio di apprendere, propensione alla socialità ed alla collaborazione con gli altri. Compito del nido è quello di offrire un progetto educativo che metta in evidenza le reali potenzialità e specifiche caratteristiche del bambino.

#### A chi si rivolge

Ai minori 0 – 36 mesi

#### Come si accede

Al servizio Asili Nido si accede tramite Buoni Servizio Di Conciliazione Minori e a seguito di Avviso Comunale Pubblico.

#### Contatti

Francavilla Fontana		
Asilo Nido Comunale	Via Cesare Battisti, 162	0831 812082 coop_ilmelograno@pec.it comune.francavillafontana@pec.it
Abracadabra	Via Michele Imperiali, n.103	0831 812082 consorzionuvola@pec.it

San Michele Salentino		
Portale Magico S.R.L.	Via Roma 59	3891225814 portalemagico@messaggipec.it

Villa Castelli		
Asilo Nido Comunale Villa Castelli	Comune di Villa Castelli	comune.villacastelli@pec.rupar.puglia.it

Ceglie Messapica		
L'Aquilone	Via Venezia, 41	0831 812082 coop_ilmelograno@pec.it

Oria		
<b>Asilo Nido Comunale</b>	Via Latiano n.113	0831 1620955 <a href="mailto:cuoredimamma@gigapec.it">cuoredimamma@gigapec.it</a> <a href="mailto:protocollo.comune.oria@pec.rupar.puglia.it">protocollo.comune.oria@pec.rupar.puglia.it</a>

Per informazioni: Ambito Francavilla Fontana, Piazza Matteotti, Referente Dott.ssa Romina Cassano e mail [ambito.francavilla@pcert.postecert.it](mailto:ambito.francavilla@pcert.postecert.it) tel. 0831/1771041

## CENTRO LUDICO PRIMA INFANZIA

### Cosa è

Il centro ludico per la prima infanzia è struttura autorizzata per l'erogazione di un servizio educativo e sociale. Sono assicurate le prestazioni che consentano il perseguimento del sostegno alle famiglie, della cura dei bambini che richiedono un affidamento quotidiano e continuativo, la formazione e socializzazione dei bambini. Devono essere altresì assicurati, durante la permanenza del bambino nella struttura, i servizi di igiene del bambino, il servizio di cura e sorveglianza continuativa del bambino, lo svolgimento del progetto educativo che preveda attività educative e attività ludico espressive, le attività ricreative di grandi gruppi.

### A chi si rivolge

Ai minori 03-36 mesi

### Come si accede

Si accede tramite Buoni Servizio di Conciliazione Minori

### Contatti

San Michele Salentino		
<b>Peter Pan</b>	Via V.Veneto, 112	<a href="mailto:coop-peterpan@pec.it">coop-peterpan@pec.it</a>

Ceglie Messapica		
<b>Fata mama</b>	Via Pecere 12	<a href="mailto:fatamama@pec.it">fatamama@pec.it</a>

Carovigno		
<b>Zia Antonietta</b>	Ungaretti 33	<a href="mailto:etriacooperativa@pec.it">etriacooperativa@pec.it</a>
<b>Nella vecchia fattoria</b>	Via Giovanni Amendola 5	<a href="mailto:SHEPELEVA@PEC.IT">SHEPELEVA@PEC.IT</a>
<b>Magogiro</b>	Parco delle Colonne snc	<a href="mailto:icucciolidellaquilone@pec.it">icucciolidellaquilone@pec.it</a> <a href="mailto:protocollo.comune.carovigno@pec.rupar.puglia.it">protocollo.comune.carovigno@pec.rupar.puglia.it</a>

Per informazioni rivolgersi al Segretariato Sociale presente in ogni Comune dell'Ambito.

## **CENTRO PER LA FAMIGLIA E PER LA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI FAMILIARI**

### **Cosa è**

Il servizio si configura come luogo privilegiato nel fornire risposte specifiche alle problematiche di famiglie e minori. L'obiettivo generale è quello di sviluppare azioni di sostegno al minore e ai componenti della famiglia al fine di realizzare un'efficace azione di prevenzione delle situazioni di crisi e di rischio psico-pedagogico e sociale.

La mediazione familiare è un intervento professionale rivolto alle coppie, alle famiglie e finalizzato a riorganizzare le relazioni familiari in presenza di situazioni di criticità o di una volontà di separazione e/o di divorzio.

Per Mediazione Familiare si intende "un processo collaborativo di risoluzione del conflitto", in cui le coppie o le famiglie in crisi sono assistite da un soggetto terzo imparziale, il Mediatore, per comunicare l'una con l'altra e trovare una risoluzione accettabile per entrambi.

Tra gli obiettivi della mediazione familiare vi è anche il raggiungimento della co-genitorialità ovvero la salvaguardia della responsabilità genitoriale individuale nei confronti dei figli, in special modo se minori.

### **A chi si rivolge**

Il servizio:

- accoglie ed orienta le famiglie e i singoli nella rete interna e/o esterna dei servizi secondo le problematiche presentate e le domande espresse;
- accoglie, supporta ed attiva le risorse delle famiglie e la possibilità che le stesse siano protagoniste attive di iniziative e progetti di cui usufruire;
- svolge attività di informazione e sensibilizzazione sul territorio;
- promuove le reti sociali informali con il duplice scopo di aiutare la famiglia a fronteggiare difficoltà ed esigenze non del tutto risolvibili attraverso servizi formali e di rinforzare le relazioni sociali in un'ottica di mutualità micro-comunitaria.

Il servizio si caratterizza per il lavoro di rete che sviluppa intorno al nucleo e agisce coniugando la dimensione della prestazione con quella dello sviluppo, fornendo risposte dirette ad alcuni bisogni delle famiglie, ponendosi nel frattempo, obiettivi di promozione sociale, di sviluppo di reti solidaristiche, di capacità di mutuo aiuto e di cura dei problemi della comunità.

La mediazione familiare si rivolge alla coppia - coniugata o convivente, con o senza figli, in fase di separazione o già separata o divorziata - con un'esigenza di modificare gli accordi in qualsiasi fase del processo di separazione. Può rivolgersi anche alle coppie di fatto o alle famiglie ricostituite, cioè ai due ex partner e ai rispettivi nuovi compagni, o semplicemente al singolo genitore dopo che la mediazione non sia risultata praticabile. Si rivolge principalmente a coppie con figli, in quanto uno dei suoi obiettivi è la riorganizzazione delle relazioni familiari in un'ottica di continuità genitoriale con particolare riguardo all'interesse della prole.

### **Come si accede**

Si accede al servizio su segnalazione del Servizio Sociale Professionale, su segnalazione diretta delle Autorità Giudiziarie o come utenza spontanea.

**Contatti:** Centro Ascolto per la famiglia e mediazione familiare, Via Barbaro Forleo 1/D, Francavilla Fontana. Responsabile Dott.ssa Barbara Bisci.

E-mail [centrorisorsefamiglia.ambitofrancavillafontana@pec.it](mailto:centrorisorsefamiglia.ambitofrancavillafontana@pec.it) telefono tel. 3202658932

## **EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI**

### **Cosa è**

Il servizio mira ad attuare un sostegno al nucleo familiare nel gestire la crescita e lo sviluppo psico-fisico dei propri figli e nel migliorare l'organizzazione del ménage familiare contribuendo al cambiamento delle condizioni di vita dell'intero nucleo, con le seguenti attività:

- **Interventi educativi a domicilio di sostegno ai minori:** l'educatrice accompagna i minori lungo alcuni percorsi della loro esistenza (scolastici, emotivi, relazionali, ludici...) percorrendo una strada fatta insieme l'uno accanto all'altro che deve portare ad un cambiamento personale e consapevole.
- **Interventi ausiliari a domicilio di sostegno al quotidiano familiare:** le assistenti domiciliari offrono indicazioni concrete, suggerimenti tecnici, guide pratiche ai genitori per stimolare l'acquisizione di competenze relative all'organizzazione del ménage familiare (organizzazione domestica, cura e igiene dei minori, accompagnamenti per terapie e frequenza scolastica).
- **Accompagnamento dei minori:** se previsto all'interno del progetto educativo globale il Servizio si occupa di effettuare accompagnamenti dei minori con il mezzo di trasporto di cui è dotato per le famiglie con particolari difficoltà (mancanza di mezzo di trasporto proprio, disagi legati alla dislocazione delle abitazioni in zone rurali, momentanee situazioni di disagio legate a vicende giudiziarie.)
- **Interventi di supporto informativo:** il Servizio si occupa di reperire informazioni da restituire alle famiglie sulle risorse esistenti nel territorio sulle prassi amministrative.

### **A chi si rivolge**

Nuclei familiari

Minori a rischio di devianza

### **Come si accede**

Dietro segnalazioni da parte dei Servizi Sociali Territoriali.

**Contatti:** Ambito Francavilla Fontana, Piazza Matteotti, tel.0831/1771401 Referente: Dott.ssa Cassano Romina, e.mail [ambito.francavilla@pcert.postecert.it](mailto:ambito.francavilla@pcert.postecert.it), telefono 08311771041

## **SERVIZIO AFFIDI**

### **Cosa è**

Il servizio si configura come luogo privilegiato per fornire risposte specifiche in merito al tema dell'affidamento, intervento di aiuto e sostegno ad una famiglia che vive un momento di difficoltà e non può garantire la cura e la tutela del figlio.

Il minore, anche straniero non accompagnato, viene inserito temporaneamente in un'altra famiglia (fam. affidataria) per assicurargli un ambiente dove può vivere esperienze affettive e relazionali adeguate ai suoi bisogni di crescita. Quando la famiglia d'origine supera le difficoltà, il minore rientra nel proprio nucleo.

Considerando il quadro normativo, il Centro Affidato Familiare si pone i seguenti obiettivi:

- Tutelare i diritti dei minori;
- Prevenire l'istituzionalizzazione, i disagi e l'emarginazione;
- Aiutare gli affidatari a sviluppare solidarietà non solo verso il bambino, ma anche verso i suoi genitori;

- Diffondere in maniera capillare la cultura dell'affido in quanto l'efficacia dell'intervento e la sua realizzazione sono strettamente legate a tale promozione;
- Attuare un sistema di aiuto a rete con una conseguente maggiore integrazione e collaborazione tra servizi plurimi e operatori appartenenti a figure professionali diverse e tra pubblico e privato sociale e volontariato;
- Valutare i risultati in modo da garantire la qualità del servizio.

#### **A chi si rivolge**

- Minori in affido
- Famiglie affidatarie
- Famiglie d'origine

#### **Come si accede**

Si accede al servizio su segnalazione del Servizio Sociale Professionale, su segnalazione diretta delle Autorità Giudiziarie o come utenza spontanea.

**Contatti:** Ambito Francavilla Fontana, Piazza Matteotti  
e-mail [ambito.francavilla@pcert.postecert.it](mailto:ambito.francavilla@pcert.postecert.it), tel. 0831/1771041

### **SERVIZI A CICLO DIURNO PER MINORI**

#### **Cosa è**

I Centri diurni per minori che operano in collaborazione con l'Amministrazione Comunale sono servizi atti a:

- prevenire l'allontanamento dei minori dal proprio nucleo familiare;
- individuare una soluzione di accoglienza alternativa, che valorizzi la dimensione familiare;
- prevenire il disagio familiare e contribuire alla messa in rete delle realtà già operanti nel territorio;
- favorire una cultura dell'accoglienza verso i minori in difficoltà che vivono fuori della famiglia;
- offrire ai minori ed adolescenti spazi di espressione in cui facilitare l'instaurarsi di relazioni significative, sia tra coetanei che tra giovani ed adulti;
- prevenire situazioni di esclusione sociale per i minori a rischio di emarginazione e di devianza;
- fornire sostegno educativo nelle attività scolastiche ed extrascolastiche;
- offrire sostegno e supporto alle famiglie;
- consolidare il sistema dei servizi sociali e sanitari esistenti garantendo un miglioramento della qualità della vita;
- ascolto, sostegno alla crescita, accompagnamento e orientamento;
- supporto educativo nell'attività scolastica ed extra scolastica.

#### **A chi si rivolge**

Minori in condizione di fragilità sociale

#### **Come si accede**

Si accede al servizio su segnalazione del Servizio Sociale Professionale, su segnalazione diretta delle Autorità Giudiziarie o tramite Buoni Servizio Conciliazione Minori.

**Contatti:**

Carovigno		
<b>Il faro di Adhara</b>	Via Aleramo snc	carlucciflorianarita@pec.it

Villa Castelli		
<b>Calimera</b>	Via Matteotti s.n.c.	COOP_LALA@PEC.IT

San Michele Salentino		
<b>Gli Amici di Leonardo</b>	Via De Amicis, 41	amicidileonardo@pec.confcooperative.it

Francavilla Fontana		
<b>Fondazione Giovan Battista Imperiali-Onlus</b>	Corso Umberto I N.38-40	fondazioneimperiali@libero.it

**STRUTTURE RESIDENZIALI PER MINORI****Cosa sono**

Le strutture per minori, come definite dall'art. 41 della legge regionale, sono strutture destinate altresì all'accoglienza dei minori sottoposti a provvedimenti giudiziari anche di natura penale. Gli Accordi di programma definiti con le AUSL ai fini dell'approvazione dei Piani di Zona regolamentano i rapporti per gli interventi socio-sanitari presso le strutture che accolgono minori con disabilità fisica e/o psichica ovvero con disturbi della personalità. Le strutture che accolgono minori allontanati dalla famiglia perché vittime di maltrattamenti o abusi devono avere caratteristiche adeguate al perseguimento degli obiettivi di promozione del benessere dei bambini maltrattati. Nel caso in cui, su disposizioni dei Tribunali per i Minorenni, si debba procedere a realizzare legami sostitutivi adeguati al compito riparativo, tali strutture specializzate incoraggeranno il determinarsi di condizioni che permettano adozioni o affidamenti familiari caratterizzati da specifiche istanze terapeutiche.

La comunità familiare è struttura educativa residenziale, caratterizzata da bassa intensità assistenziale, destinata alla convivenza stabile di un piccolo gruppo di minori con due o più adulti che assumono le funzioni genitoriali. È rivolta a minori in età evolutiva per i quali non è praticabile l'affido

Oria		
<b>Istituto Figlie del Divino Zelo</b>	C.da Parietone	fdzgensitoweb@figliedivinozelo.it

La comunità educativa è struttura residenziale a carattere comunitario di tipo familiare, caratterizzata dalla convivenza di un gruppo di minori con un'equipe di operatori professionali che svolgono la funzione educativa come attività di lavoro. È rivolta a minori per i quali non è praticabile l'affido o per i quali si è in attesa dell'affido stesso.

<b>Ceglie Messapica</b>		
<b>Casa Mea</b>	Via Maresciallo Vittorio Maggiore n.44-46	posta@pec.aporti.it

<b>Oria</b>		
<b>I Colori dell'Arcobaleno</b>	Via Monte Cuculicchio n.snc	0831 845832 cedro.oria@tiscali.it
<b>La casa di Tobia</b>	Via Monte Cuculicchio n.snc	0831 845832 cedro.oria@tiscali.it
<b>Nazarena</b>	Via Castello n.28	0831 845210 isaoriente33@pec.it
<b>Rondinea</b>	C.da Santoro n.snc	info@cooperativaincerchio.org
<b>Gardenia</b>	Via Castello n.28	0831 845210 isaoriente33@pec.it

<b>Francavilla Fontana</b>		
<b>Fondazione Giovan Battista Imperiali-Onlus</b>	Corso Umberto I N.38-40	fondazioneimperiali@libero.it
<b>Kalika</b>	Via Simeana n.60	lapietrangolare@pec.it

<b>San Michele Salentino</b>		
<b>Emmanuel 2</b>	Via Fleming n.12	coopemmanuel@pec.confcooperative.it

La comunità di pronta accoglienza è struttura educativa residenziale a carattere comunitario, caratterizzata dalla temporaneità dell'accoglienza di un piccolo gruppo di minori con un gruppo di operatori che, anche a turno, assumono la funzione di adulto di riferimento svolgendo attività lavorativa. La struttura è finalizzata all'ospitalità di preadolescenti ed adolescenti che necessitano di un urgente allontanamento dalla propria famiglia e/o di tutela temporanea. Il periodo di permanenza dei minori nella comunità, di norma, non deve superare i 15 giorni e non può, in ogni caso, superare i 30 giorni. Tali termini possono essere superati soltanto a seguito di motivata autorizzazione dell'autorità che ha disposto l'inserimento. Durante tale periodo i servizi sociali dell'ambito formulano un progetto educativo individuale in virtù del quale saranno attivati altri servizi o interventi. Ricettività Massimo 10 minori di età compresa tra 6 -18 anni.

<b>Oria</b>		
<b>Carpe Diem</b>	Via Monte Cuculicchio n. snc	cedro.oria@tiscali.it

La Comunità alloggio è struttura educativa residenziale a carattere comunitario, caratterizzata dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di educatori che assumono la funzione di adulti di riferimento.

Villa Castelli		
M'Illumino d'Impegno	Via Sardegna n.30	Coop_lala@pec.it

Il Gruppo appartamento è un servizio residenziale a bassa intensità assistenziale rivolto a minori, di età compresa tra i 16 e i 18 anni che devono ancora completare il percorso educativo per il raggiungimento della loro autonomia. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 25.mo anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. E' possibile inserire minori di età inferiore ai 16 anni ove richiesto da particolari situazioni contingenti, ed a seguito dell'autorizzazione dell'autorità che ne ha disposto l'inserimento.

Villa Castelli		
M'Illumino d'Impegno	Via Della Pace snc	Coop_lala@pec.it

#### **BUONI SERVIZIO PER MINORI ED INFANZIA**

##### **Cosa sono**

Il servizio prevede l'utilizzo di strutture e servizi per l'infanzia con un abbattimento della tariffa concordata tra unità di offerta e Ambito territoriale in relazione all'ISEE familiare e al netto dell'applicazione di una franchigia. Le strutture ed i servizi per l'infanzia devono accreditarsi sul catalogo generale regionale, che i nuclei familiari utilizzano per determinare la scelta di frequenza del proprio figlio.

##### **A chi si rivolge**

Ai nuclei familiari con minori

##### **Come si accede**

I nuclei familiari, nella persona di uno dei genitori o di altro soggetto esercente la potestà genitoriale, presentano istanza di accesso al servizio scegliendolo tra quelli iscritti al Catalogo on - line dell'offerta per minori, mediante la procedura a sportello.

La domanda si compila on-line collegandosi al seguente indirizzo [www.sistema.puglia.it/portal/page/PianoLavoro/InfanziaAdolescenza](http://www.sistema.puglia.it/portal/page/PianoLavoro/InfanziaAdolescenza).

**Contatti:** Ambito Francavilla Fontana, Piazza Matteotti, tel. 0831/1771042, Referente Dott.ssa Giovanna De Nuzzo, e-mail [ambito.francavilla@pcert.postecert.it](mailto:ambito.francavilla@pcert.postecert.it)

## **CONTRASTO E SOSTEGNO ALLA POVERTA'**

- **Contributi economici a sostegno di cittadini in stato di disagio**
- **Contributi a sostegno del canone di locazione**
- **Reddito di inclusione**
- **Reddito di dignità**
- **Contributi a sostegno di percorsi di affidamento familiare**
- **Contributi a sostegno morosità incolpevole**
- **Assegno di maternità**
- **Assegno al nucleo familiare**
- **Bonus energia, gas ed idrico**

### **CONTRIBUTI ECONOMICI A SOSTEGNO DI CITTADINI IN STATO DI DISAGIO**

#### **Cosa è**

Gli interventi di sostegno economico sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni fondamentali del cittadino al fine di promuoverne l'autonomia e superare gli stati di difficoltà, soprattutto di carattere socio economico sanitario.

E' un servizio in raccordo con le misure nazionali e regionali di contrasto alla povertà.

#### **A chi si rivolge**

L'erogazione dei contributi economici è rivolta a quei nuclei familiari che si vedono costretti ad affrontare disagi socio economici, causati anche da gravi problemi sanitari.

#### **Come si accede**

Previo colloquio con il Servizio Sociale Professionale ed istanza su appositi moduli.

**Contatti:** La prestazione sociale agevolata viene erogata su apposita richiesta al Servizio Sociale Professionale di ogni Comune facente parte dell'Ambito (Oria, San Michele Salentino, Villa Castelli, Carovigno, Ceglie, Francavilla Fontana).

### **CONTRIBUTI A SOSTEGNO DEL CANONE DI LOCAZIONE**

#### **Cosa è**

La prestazione economica intende fornire sostegno a quei cittadini che risultano impossibilitati a fronteggiare economicamente lo sfratto o l'ordinanza di sgombero nell'immediatezza dell'evento.

#### **A chi si rivolge**

Si rivolge a tutti i residenti dei Comuni dell'Ambito; ogni Comune provvede a pubblicare il proprio Bando con i requisiti specifici. Con il Regolamento comunale di ogni Comune dell'Ambito, vengono fissati quali destinatari, i nuclei familiari che presentano specifici requisiti.

#### **Come si accede?**

Previo colloquio con il Servizio Sociale Professionale dei vari comuni facenti parte dell'Ambito ed istanza su appositi moduli.

**Contatti:**

Servizio Sociale Professionale dei Comuni di Francavilla Fontana, Oria, San Michele Salentino, Carovigno, Villa Castelli e Ceglie.

**REDDITO DI CITTADINANZA****Cosa è**

Il Reddito di cittadinanza è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari. Il Reddito di cittadinanza è associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e sociale, di cui i beneficiari sono protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro o un Patto per l'inclusione sociale.

**A chi si rivolge?**

Il richiedente deve essere cittadino maggiorenne italiano o dell'Unione Europea, oppure, suo familiare che sia titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente o cittadino di Paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo. È, inoltre, necessario essere residente in Italia per almeno 10 anni, di cui gli ultimi due in modo continuativo.

Il nucleo familiare deve essere in possesso di:

- un **valore ISEE** inferiore a 9.360 euro;
- un **valore del patrimonio immobiliare**, diverso dalla casa di abitazione, non superiore a 30.000 euro;
- un **valore del patrimonio mobiliare** non superiore a 6.000 euro per il single, incrementato in base al numero dei componenti della famiglia (fino a 10.000 euro), alla presenza di più figli (1.000 euro in più per ogni figlio oltre il secondo) o di componenti con disabilità (5.000 euro in più per ogni componente con disabilità).
- un **valore del reddito familiare** inferiore a 6.000 euro annui, moltiplicato per il corrispondente parametro della scala di equivalenza (pari ad 1 per il primo componente del nucleo familiare, incrementato di 0,4 per ogni ulteriore componente maggiorenne e di 0,2 per ogni ulteriore componente minorenni, fino ad un massimo di 2,1). Tale soglia è aumentata a 7.560 euro ai fini dell'accesso alla Pensione di cittadinanza. Se il nucleo familiare risiede in un'abitazione in affitto, la soglia è elevata a 9.360 euro.

Per accedere alla misura è inoltre necessario che nessun componente del nucleo familiare possieda:

- autoveicoli immatricolati la prima volta nei 6 mesi antecedenti la richiesta, o autoveicoli di cilindrata superiore a 1.600 cc oppure motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc, immatricolati la prima volta nei 2 anni antecedenti (sono esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità);
- navi e imbarcazioni da diporto (art. 3, c.1, D.lgs. 171/2005)
- Il Reddito di cittadinanza è compatibile con il godimento della NASpl (Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego) e di altro strumento di sostegno al reddito per la disoccupazione involontaria.

L'assegno non verrà invece erogato ai nuclei familiari che hanno fra i loro componenti soggetti disoccupati a seguito di dimissioni volontarie nei dodici mesi successivi alla data delle dimissioni, fatte salve le dimissioni per giusta causa.

### **Come si accede?**

La domanda per il Reddito di cittadinanza può essere presentata telematicamente attraverso il sito, [www.redditicittadinanza.gov.it](http://www.redditicittadinanza.gov.it), presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) o, dopo il quinto giorno di ciascun mese, presso gli uffici postali (gestore del servizio integrato di cui all'articolo 81, comma 35, lettera b, del decreto-legge 25 giugno 2008 n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133).

## **REDDITO DI DIGNITA' 3.0**

### **Cosa è**

Il ReD 3.0 è uno strumento di contrasto alla povertà assoluta e di supporto ad un percorso più ampio di inserimento sociale e lavorativo. E'una forma di sostegno al reddito anche per la presa in carico integrata e più efficace di specifici casi di fragilità estrema e urgente, che non usufruiscano già del Reddito di Inclusione o del Reddito di Cittadinanza.

### **A chi si rivolge**

- Cittadini di età compresa tra 18 e 67 anni non compiuti;
- Residenza da almeno 12 mesi in un Comune pugliese;
- Essere cittadino italiano o essere in possesso di un permesso di soggiorno;
- Assenza, tra i componenti del nucleo da inserire, di percettori del Reddito di Inclusione e di Reddito di Cittadinanza.

### **Presa in carico da parte dei Servizi Sociali**

- "Genitori separati", (separazione legale), cioè coniugi senza reddito da lavoro e che a seguito di separazione sono senza fissa dimora e sono già in carico ai Servizi.
- Disabili adulti, art.3 co. 3 l. n. 104/92, con ISEE familiare ristretto  $\leq 15.000$  inseriti/da inserire in un percorso "dopo di noi"
- Donne vittime di violenza prese in carico, da sole o con prole, in un percorso di accoglienza e protezione presso i Servizi della rete anti violenza.
- Avere dimora fittizia in uno dei Comuni pugliesi e un ISEE  $\leq 9.360,00$

### **Come si accede**

L' Ambito Territoriale di Francavilla Fontana, è convenzionato con i CAAF, attraverso i quali il cittadino, in maniera gratuita, può rivolgersi per inoltrare l'istanza. Nel caso di presa in carico, da parte degli stessi Servizi Sociali professionali, una volta rilevata la fattispecie, saranno loro ad attivare la procedura di concessione del Reddito di Dignità.

### **Contatti**

Equipe multidisciplinare Pon-Inclusione Ambito Francavilla Fontana, Piazza Matteotti, tel. 0831/1771043, e mail [rei@ambitofrancavillafontana.it](mailto:rei@ambitofrancavillafontana.it)

## **CONTRIBUTI ECONOMICI A SOSTEGNO DI PERCORSI DI AFFIDAMENTO FAMILIARE**

### **Cosa è**

È un contributo economico al fine di concorrere alle spese sostenute dagli affidatari per ogni esigenza del minore, facilitando i compiti di accoglienza, accudimento, educativi, di istruzione e di cura da parte di parenti o altra famiglia per evitare o ritardare la istituzionalizzazione del minore.

### **A chi si rivolge**

Alle Famiglie presso cui sono collocati minori in affidamento.

### **Come si accede**

Previo colloquio con il Servizio Sociale Professionale ed istanza su appositi moduli.

### **Contatti**

Servizio Sociale Professionale di ogni Comune facente parte l'Ambito.

## **CONTRIBUTI A SOSTEGNO MOROSITÀ INCOLPEVOLE**

### **Cosa è**

La morosità incolpevole è la situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare.

### **A chi si rivolge**

Possono presentare richiesta per usufruire del contributo in oggetto i nuclei familiari che sono in possesso, al momento della domanda, dei seguenti requisiti:

- a) richiedente con cittadinanza italiana o di uno Stato appartenente all'Unione europea, ovvero nei casi di cittadini non appartenenti all'U.E. possieda un regolare titolo di soggiorno;
- b) titolarità di un contratto di locazione di edilizia di unità immobiliare ad uso abitativo regolarmente registrato, con esclusione degli immobili appartenenti alle categorie catastali A1, A8 e A9 e residenza nell'alloggio oggetto della procedura di rilascio da almeno un anno;
- c) essere destinatario di un atto di intimazione di sfratto per morosità con citazione di convalida;
- d) possesso di un reddito ISE non superiore ad € 35.000,00 o di un reddito derivante da regolare attività lavorativa con un valore ISEE non superiore ad € 26.000,00;
- e) non titolarità del richiedente e di ciascun componente del nucleo familiare di diritti di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su immobile, nel territorio nazionale, fruibile ed adeguato alle esigenze del nucleo familiare;
- f) situazione di morosità incolpevole, ossia una situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare dovuta ad una della seguenti cause:
  - o perdita del lavoro per licenziamento, escluso quello per giusta causa;
  - o accordi aziendali o sindacali con consistente riduzione dell'orario di lavoro;
  - o cassa integrazione ordinaria o straordinaria che limiti notevolmente la capacità reddituale;

- mancato rinnovo di contratti a termine o di lavoro atipici; cessazioni di attività libero-professionali o di imprese registrate alla C.C.I.A.A., derivanti da causa di forza maggiore o da perdita di avviamento in misura consistente;
- malattia grave, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che abbia comportato o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo o la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali;

#### **Come si accede**

Le domande di partecipazione per l'avviso pubblico per contributi morosità incolpevole devono essere compilate unicamente sui moduli predisposti dal Comune o distribuiti presso i Sindacati degli Inquilini.

#### **Contatti**

Servizio Sociale Professionale dei vari Comuni facenti parte l'Ambito.

### **ASSEGNO DI MATERNITÀ**

#### **Cosa è**

L'assegno di maternità dei comuni è un incentivo economico rivolto principalmente alle madri non lavoratrici e disoccupate.

#### **A chi si rivolge**

Hanno diritto all'assegno di maternità sia le mamme italiane sia quelle straniere in possesso della carta di soggiorno o dello status di rifugiato politico.

Requisito fondamentale per ottenere l'assegno di maternità:

- residenza nel Comune presso il quale viene chiesto l'assegno di maternità;
- avere un reddito ISEE complessivo non superiore alla soglia stabilita ogni anno;
- non ricevere altre prestazioni previdenziali oppure altri assegni di maternità Inps.

#### **Come si accede**

L'assegno è erogato ai beneficiari dall'Inps e per poterne beneficiare è necessario presentare domanda al proprio comune, tramite i Caf convenzionati; per il cittadino è un servizio gratuito.

#### **Contatti:**

Servizio Sociale Professionale di ogni Comune facente parte dell'Ambito.

### **ASSEGNO AL NUCLEO FAMILIARE**

#### **Cosa è**

La domanda per l'assegno al nucleo familiare numeroso è una forma di sostegno al reddito per le famiglie numerose con tre o più figli minori. Si può fare domanda in base ai requisiti previsti per la concessione dell'agevolazione.

**A chi si rivolge**

Ai nuclei familiari con presenza nel nucleo familiare di almeno tre minori (con equiparazione dei figli adottati e dei figli di uno solo dei coniugi), con reddito ISEE non superiore alla soglia annua prestabilita.

**Come si accede**

L'assegno è erogato ai beneficiari dall'Inps e per poterne beneficiare è necessario presentare domanda al proprio comune, tramite i Caf convenzionati; per il cittadino è un servizio gratuito.

**Contatti**

Servizio Sociale Professionale di ogni Comune facente parte l'Ambito.

**BONUS ENERGIA****Cosa è**

Il Bonus Elettrico è l'agevolazione che riduce la spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica.

**A chi si rivolge**

Il Bonus garantisce un risparmio sulla spesa annua per l'energia elettrica a due tipologie di famiglie: quelle in condizione di disagio economico e quelle presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute mantenuto in vita da apparecchiature domestiche elettromedicali.

**Come si accede**

Rivolgendosi ai Caf convenzionati con l'Amministrazione Comunale; il servizio è gratuito per i cittadini.

**Contatti**

Ufficio Competente di ogni Comune dell'Ambito.

**BONUS GAS****Cosa è**

Il Bonus Gas è una riduzione sulle bollette del gas riservata alle famiglie a basso reddito e numerose.

**A chi si rivolge**

Hanno diritto a usufruire dell'agevolazione quei clienti domestici che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale se il loro indicatore ISEE non è superiore a 7.500 euro. Nel caso di famiglie numerose (con più di 3 figli a carico), l'ISEE non deve invece superare i 20.000 euro.

**Come si accede**

Rivolgendosi ai Caf convenzionati con l'Amministrazione Comunale; il servizio è gratuito per i cittadini.

**Contatti**

Ufficio Competente di ogni Comune dell'Ambito.

**BONUS IDRICO****Cosa è**

Il Bonus Sociale Idrico (o Bonus Acqua) è l'agevolazione finalizzata a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizioni di disagio economico e sociale.

**A chi si rivolge**

Alle famiglie in condizione di disagio economico e sociale.

**Come si accede**

Rivolgendosi ai Caf convenzionati con l'Amministrazione Comunale; il servizio è gratuito per i cittadini.

**Contatti**

Ufficio Competente di ogni Comune dell'Ambito.

## **AREA AUTOSUFFICIENZA E NON**

- **Integrazione scolastica a favore di alunni disabili**
- **Assistenza domiciliare Integrata**
- **Assistenza domiciliare sociale**
- **Centri socio educativi riabilitativi**
- **Ricoveri in struttura residenziali per anziani e disabili**
- **Contributi per abbattimento barriere architettoniche**
- **Progetti per la vita indipendente**
- **Buoni servizio per anziani e disabili**
- **Centri Polivalenti per anziani**

### **INTEGRAZIONE SCOLASTICA A FAVORE DI ALUNNI DISABILI**

#### **Cosa è**

Il servizio prevede lo svolgimento di compiti di assistenza specialistica da svolgersi, prevalentemente all'interno della scuola, attraverso l'integrazione di differenti professionalità.

Come specificato dall'art. 49 della L.R. n. 4/2010 i servizi per l'integrazione sono intesi come servizi di assistenza specialistica all'alunno disabile e all'intero corpo docente che ne ha la responsabilità educativa e si configurano come prestazioni aggiuntive rispetto all'assistenza di base di competenza del personale scolastico. Il servizio prevede interventi educativi finalizzati a potenziare l'autonomia psico-fisica e sociale, nonché gli apprendimenti, lo sviluppo delle possibilità comunicative e di socializzazione degli alunni e studenti disabili residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Francavilla. L'assistenza specialistica garantita dall'Ambito Territoriale Sociale di Francavilla per le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado non può quindi essere standardizzata o codificata ma efficacemente e funzionalmente diversificata, orientata a soddisfare i bisogni individuali dell'alunno in base al PEI. Il servizio è espletato a mezzo di un'equipe comprendente, secondo le necessità dell'utente, la figura dell'educatore professionale, che affianca l'alunno nell'attività didattica curricolare ed eventualmente, la figura dell'OSS a disposizione della scuola ove sono presenti uno o più utenti del servizio.

#### **A chi si rivolge**

Agli alunni residenti nei Comuni dell'Ambito di Francavilla che necessitano di assistenza specialistica sulla base di una certificazione di disabilità grave (ex L. n. 104/1992) e che frequentano le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.

#### **Come si accede**

All'individuazione dell'alunno come persona con diversa abilità, provvede il competente servizio dell'Azienda Sanitaria Locale tramite apposita certificazione, su domanda della famiglia interessata. La richiesta di accesso ai servizi d'integrazione scolastica avviene su domanda della famiglia presentata alla scuola al momento dell'iscrizione o in corso d'anno, se la disabilità sopravviene ed indirizzata all'Ufficio di Piano dell'Ambito.

## **Contatti**

Si possono richiedere informazioni al Servizio di Segretariato Sociale di ogni Comune dell'Ambito e alla referente di Ambito, Dott.ssa Romina Cassano, tel. 0831177104, e-mail ambito.francavilla@pcert.postecert.it .

## **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

### **Cosa è**

Il servizio di assistenza domiciliare integrata consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie integrate su proposta della U.V.M. e/o del Servizio Sociale. Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento che assicura prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali in forma integrata secondo piani individuali programmati. Ecco perché è importante corredare la richiesta, con la documentazione appropriata, tra cui la proposta del M.M.G. o del Pediatra, in favore del richiedente.

### **A chi si rivolge**

Anziani non autosufficienti e disabili gravi.

### **Come si accede**

Al servizio si accede mediante istanza da presentare presso l'ufficio P.U.A, ubicato nell'Ospedale Camberlingo di Francavilla Fontana o presso l'Ospedale di Ceglie, 2° piano. Inoltre, si può accedere tramite Buoni Servizio Conciliazione Minori e Anziani.

Si può accedere presentando anche le istanze agli Sportelli del Segretariato Sociale, presente in ogni Comune dell'Ambito.

## **Contatti**

Ufficio P.U.A., Francavilla Fontana, presso Ospedale Camberlingo, tel.0831/851111 e Ufficio P.U.A. Ceglie Messapica, Largo Cappuccini, tel. 0831389239.

Segretariato Sociale di ogni Comune dell'Ambito.

## **ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE**

### **Cosa è**

Il servizio di Assistenza Domiciliare Sociale consiste in interventi da fornire ai cittadini anziani non autosufficienti ed alle persone con disabilità, al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali. Il servizio assicura prestazioni socio-assistenziali rese a domicilio e secondo Piani Assistenziali Individuali (PAI).

### **A chi si rivolge**

A persone anziane e parzialmente non autosufficienti e a persone con disabilità a rischio di emarginazione e fragilità sociale che vivono sole e/o con famiglie non sufficientemente in grado di assicurare l'assistenza per la cura e l'igiene della persona e degli ambienti di vita.

### Come si accede

Al servizio si accede mediante istanza da presentare al Servizio Sociale Professionale, previo appuntamento o tramite Buoni Servizio Conciliazione Anziani e Disabili.

### Contatti

Ci si può rivolgere al Servizio Sociale Professionale di ogni Comune dell'Ambito di Francavilla Fontana.

## CENTRI DIURNI SOCIO EDUCATIVI RIABILITATIVI/COGNITIVI COMPORTAMENTALI

### Cosa è

Il centro diurno socio educativo e riabilitativo/cognitivo - comportamentale, è la struttura socio-assistenziale a ciclo diurno finalizzata al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

Il centro è destinato a soggetti diversamente abili, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario.

### A chi si rivolge

Ad utenti disabili

### Come si accede

Previa istanza da presentare presso l'Ufficio P.U.A.. Successivamente verrà convocata la commissione in sede U.V.M. per l'autorizzazione alla frequenza. Si può accedere, inoltre, tramite Buoni Servizio Conciliazione Anziani.

### Contatti

Ufficio P.U.A. e Servizio Sociale Professionale di tutti i Comuni facenti parte dell'Ambito di Francavilla Fontana.

### Strutture:

Francavilla Fontana		
Nuovaria	Via Cesare Battisti 169	0831815092 assnuovaria@pec.it

Oria		
San Giovanni di Dio	via Bari 3	0881208103 certificata@pec.sangiovannididio.it

Carovigno		
Le ali della vita Srl	Contrada Belvedere	lealidellavitasrl@pec.it

Ceglie Messapica		
Centro Diurno Riabilitativo San Luigi	Via per San Vito Dei Normanni, Contrada Casamassima 184	info@infinitoraggio.it

Villa Castelli		
<b>Madre Teresa</b>	Via Giovanni Pascoli snc	madreteresasrl@pec.it

## **RICOVERI IN STRUTTURA RESIDENZIALI PER ANZIANI E DISABILI**

### **Cosa è**

In caso di anziani e disabili soli, non autosufficienti ed impossibilitati a sostenere il costo della retta sociale, i Comuni dell'Ambito di Francavilla, intervengono con una compartecipazione alle spese per le rette di ricovero presso le strutture protette, regolarmente autorizzate, secondo i criteri fissati dal Regolamento vigente.

### **A chi si rivolge**

Anziani e disabili

### **Come si accede**

Previa istanza da presentare presso gli uffici PUA.

**Contatti** Ufficio P.U.A. Francavilla Fontana presso Ospedale Camberlingo, tel. 0831/851111  
Ufficio P.U.A. Ceglie Messapica presso Ospedale, Largo Cappuccini, tel. 0831389239.

## **CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE**

### **Cosa è**

L'abbattimento delle barriere architettoniche prevede la realizzazione di azioni sperimentali ed interventi infrastrutturali, rivolti ad accrescere l'accessibilità e la qualità della vita della popolazione dei Comuni, al fine della rimozione degli ostacoli ed interventi di eliminazione delle barriere architettoniche nelle abitazioni private attraverso forme di sostegno economico.

### **A chi si rivolge**

A cittadini diversamente abili.

### **Come si accede**

Previa istanza da presentare su apposita modulistica, disponibile presso gli uffici del Settore Servizi Sociali dei vari Comuni dell'Ambito.

### **Contatti**

Segretariato Sociale presente in ogni Comune dell'Ambito.

## **PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE**

### **Cosa è**

Per Progetti di Vita Indipendente si intende una serie di misure che hanno lo scopo di favorire la vita, appunto, il più possibile indipendente (e soprattutto in casa propria) delle persone con grave disabilità. Si tratta di misure, messe in atto mirate a favorire l'autodeterminazione delle persone in condizione di handicap anche grave, favorendo il più possibile la permanenza in casa, a discapito di soluzioni di istituzionalizzazione. I progetti per la vita indipendente sono volti alla costruzione e alla realizzazione di un progetto globale di vita indipendente attraverso il finanziamento di quelle misure e tecnologie necessarie per sviluppare l'autonomia e abbattere le barriere, non solo architettoniche ma anche immateriali, utili all'inserimento socio-lavorativo e alla valorizzazione delle proprie capacità funzionali nell'agire sociale.

### **A chi è rivolto**

A persone con disabilità maggiorenni.

### **Come si accede**

L'istanza va presentata on line, collegandosi alla piattaforma regionale [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it).

### **Contatti**

Per informazioni ci si può rivolgere al Servizio Sociale Professionale di ogni Comune dell'Ambito.

## **BUONI SERVIZIO PER ANZIANI E DISABILI**

### **Cosa sono**

Rappresentano un servizio che mira a garantire le prestazioni socio-educative e riabilitative per le persone non autosufficienti, anziani e disabili, sostenendo il carico di cura del nucleo familiare. Consiste nell'erogazione di buoni servizio per l'utilizzo di strutture e servizi, iscritti al catalogo regionale per persone con diverse abilità e persone ultra65enni in condizione di non autosufficienza.

### **A chi è rivolto**

Nuclei familiari in cui siano presenti una o più persone in condizioni di non autosufficienza.

### **Come si accede**

L'istanza va presentata on line, collegandosi alla piattaforma regionale [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it). I nuclei familiari, nella persona del caregiver o di chi ha la tutela dell'anziano, presentano istanza di accesso al servizio scegliendolo tra quelli iscritti al Catalogo on-line dell'offerta per anziani e disabili, mediante la procedura a sportello.

### **Contatti**

Ambito Territoriale di Francavilla Fontana, Referente Dott.ssa Giovanna De Nuzzo, e mail [ambito.francavilla@pcert.postecert.it](mailto:ambito.francavilla@pcert.postecert.it), tel. 0831/1771042.

## **CENTRI POLIVALENTI PER ANZIANI E PER DIVERSAMENTE ABILI**

### **Cosa sono**

I Centri Sociali Polivalenti per gli anziani sono strutture di servizio territoriale e costituiscono un luogo di incontro sociale, culturale e ricreativo. Veicolo di scambi culturali e sociali fra le diverse fasce d'età esistenti nel territorio sono, pertanto, complemento delle altre strutture sociali attive. Le prestazioni dei centri garantiscono il principio della partecipazione ed operano il continuo adeguamento alle esigenze delle persone anziane.

### **A chi è rivolto**

A tutta la popolazione anziana

### **Come si accede**

Le iscrizioni ai Centri sono consentite a tutti gli anziani residenti o domiciliati nei Comuni dell'Ambito di Francavilla autosufficienti e/o autonomi, nonché ad eventuali figli disabili con gli stessi conviventi secondo le risultanze anagrafiche, senza distinzione di sesso, razza e religione.

Possono iscriversi al Centro Sociale polivalente per Anziani:

- a) le donne che abbiano compiuto 55 anni e gli uomini che abbiano compiuto 60 anni di età;
- b) per trascinamento i coniugi o conviventi degli iscritti purché presenti sullo stato anagrafico di famiglia al momento dell'iscrizione.

L'iscrizione al Centro Sociale per Anziani comporta il versamento della quota associativa annuale, quale forma di autofinanziamento. L'importo annuale è fissato dal Comitato di Gestione tenuto conto della tipologia dei vari Centri e degli interventi offerti. Si può accedere anche tramite Buoni Servizio di Conciliazione Anziani e Disabili.

### **Contatti**

Ambito Francavilla Fontana, Piazza Matteotti, tel. 0831/1771041

### **Strutture**

<b>Francavilla Fontana</b>		
<b>Gli Amici di Leonardo</b>	Via Abadessa 11	0831966446 amicidileonardo@pec.confcooperative.it

  

<b>Villa Castelli</b>		
<b>Il Laboratorio</b>	Via Mascagni s.n.c.	il_laboratorio@pec.it
<b>Superabile</b>	Via Sardegna 30	coop_lala@pec.it

  

<b>Ceglie Messapica</b>		
<b>Gli Amici di Leonardo</b>	Via De Amicis 41	0831966446, amicidileonardo@pec.confcooperative.it

  

<b>San Michele Salentino</b>		
<b>Gli Amici di Leonardo</b>	Via De Amicis 41	0831966446, amicidileonardo@pec.confcooperative.it

## **AREA IMMIGRATI**

- Sportello informativo
- S.P.R.A.R.
- Mediazione linguistica-culturale

### **SPORTELLO INFORMATIVO**

#### **Cosa è?**

I servizi destinati agli immigrati sono volti a garantire la piena integrazione dei cittadini stranieri immigrati nel tessuto sociale e culturale della comunità locale.

Lo sportello informativo, presente tramite il segretariato sociale in ogni Comune afferente all'Ambito, si occupa dell'accoglienza dell'utente, dell'ascolto del cittadino straniero immigrato, della decodifica della domanda e rilevazione dei bisogni e dell'informazione e orientamento.

Inoltre, per garantire l'integrazione socio-sanitaria dei beneficiari, si garantisce il supporto sociale e sanitario attraverso la collaborazione degli Sportelli di Segretariato Sociale con la Pua distrettuale.

#### **A chi è rivolto?**

Le prestazioni sono offerte ai cittadini stranieri immigrati residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Francavilla Fontana e ai loro nuclei familiari.

#### **Come si accede?**

Ci si può presentare spontaneamente presso gli Sportelli di Segretariato Sociale presenti in ogni Comune afferente all'Ambito.

#### **Contatti**

Sportelli di Segretariato Sociale di ogni Comune afferente all'Ambito Territoriale di Francavilla Fontana.

## **SPRAR**

#### **Cosa è?**

Il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) è costituito dalla rete degli enti locali, per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata con il rilevante supporto delle realtà del terzo settore. I servizi garantiscono interventi di "accoglienza integrata" che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico; -

I progetti territoriali dello SPRAR sono caratterizzati da un protagonismo attivo, e contribuiscono a costruire e a rafforzare una cultura dell'accoglienza presso le comunità cittadine e favoriscono la continuità dei percorsi di inserimento socio-economico dei beneficiari.

#### **A chi è rivolto?**

Cittadini stranieri immigrati, richiedenti asilo e rifugiati.

**Come si accede?**

L'ammissione ai centri di accoglienza del Sistema, fino a esaurimento dei posti complessivamente disponibili, è disposta dal Servizio centrale su segnalazione dei singoli progetti territoriali o di enti terzi (prefetture, questure, associazioni).

**Contatti**

Carovigno, Via Duca della Vittoria 61

Villa Castelli, Piazza Maggi s.n.c., e mail [imad.dalil@cooperativaincerchio.org](mailto:imad.dalil@cooperativaincerchio.org)

Oria, Contrada Santoro s.n.c., e mail [info@cooperativa\\_incerchio.org](mailto:info@cooperativa_incerchio.org), [incerchio@pec.it](mailto:incerchio@pec.it)

Francavilla Fontana, Via Confalonieri, tel. 0831 812082, e mail [consorzio\\_nuvola@pec.it](mailto:consorzio_nuvola@pec.it)

**MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE****Cosa è?**

La Mediazione Interculturale è una pratica costruttiva che facilita il dialogo e l'incontro tra gli immigrati e la società d'accoglienza.

Nell'ambito della mediazione si pone l'obiettivo di facilitare la relazione tra i migranti e le istituzioni per contribuire al loro effettivo inserimento; aiutare i servizi pubblici e/o privati e i loro operatori a superare le difficoltà di comunicazione con l'utenza immigrata; favorire la realizzazione delle pari opportunità nel godimento dei diritti di cittadinanza da parte dei cittadini immigrati; favorire le pratiche interculturali nei servizi. Il dispositivo della mediazione è dunque rivolto sia alle istituzioni che ai cittadini immigrati.

Gli interventi di Mediazione danno supporto alla rete territoriale, con particolare attenzione a Forze dell'Ordine e Prefettura, Presidi Ospedalieri, Servizi Sociali Comunali e di Ambito e istituti scolastici.

**A chi è rivolto?**

A tutti i cittadini stranieri immigrati.

**Come si accede?**

Ci si può presentare spontaneamente presso gli Sportelli di Segretariato Sociale presenti in ogni Comune afferente all'Ambito.

**Contatti**

Sportelli di Segretariato Sociale di ogni Comune afferente all'Ambito Territoriale di Francavilla Fontana.

## **AREA CONTRASTO AL MALTRATTAMENTO E ALLA VIOLENZA**

- Ricoveri in strutture residenziali
- Centro Antiviolenza

### **RICOVERI IN STRUTTURE RESIDENZIALI**

#### **Cosa è?**

Il servizio prevede l'inserimento in strutture idonee, in genere Case rifugio, di donne vittime di violenza. La casa rifugio per donne vittime di violenza è una struttura residenziale a carattere comunitario che offre ospitalità ed assistenza a donne vittime di violenza fisica e/o psicologica con o senza figli, e a donne vittime di tratta e sfruttamento sessuale. La casa rifugio è concepita per offrire alle donne un luogo sicuro in cui sottrarsi alla violenza e all'aggressività dei soggetti che la praticano. E' un luogo in cui intraprendere con tranquillità un percorso di allontanamento emotivo e materiale dalla relazione violenta e ricostruire con serenità la propria autonomia.

#### **A chi è rivolto?**

Donne vittime di violenza e/o violenza di genere con i loro figli minorenni.

#### **Come si accede?**

Su segnalazione delle Autorità Giudiziarie competenti e/o dei Servizi Sociali Territoriali.

#### **Contatti**

Servizio Sociale Professionale di ogni Comune facente parte dell'Ambito di Francavilla Fontana.

### **CENTRO ANTIVIOLENZA (CAV)**

#### **Cosa è?**

I centri antiviolenza sono luoghi in cui si offre consulenza accogliendo le donne che hanno subito violenza. Alla base del lavoro dei Centri c'è una profonda conoscenza delle cause della violenza e delle conseguenze che ha sulle vittime. La violenza alle donne deve essere considerata e analizzata tenendo conto del contesto storico, sociale e politico delle relazioni di genere. I Centri Antiviolenza costituiscono la risposta più coordinata e organizzata al fenomeno della violenza contro le donne in Italia, delle quali ne rappresentano diritti e interessi.

#### **A chi è rivolto?**

Donne vittime di violenza e/o violenza di genere.

#### **Come si accede?**

Su segnalazione delle Autorità Giudiziarie competenti e/o servizi sociali territoriali; l'utenza può rivolgersi anche spontaneamente.

**Contatti** Referente del Servizio, Dott.ssa Filomena Uggenti, tel. 0831 997213

**Numero verde 800688791** e-mail [centroantivioleazaricominciamo@gmail.com](mailto:centroantivioleazaricominciamo@gmail.com)

tel. CAV. 3802007216

## Sedi

<b>Francavilla Fontana</b>	Via Barbaro Forleo 1/D
<b>Carovigno</b>	Via Provinciale per Ostuni c/o Istituto Del Prete, s.n.c. tel. 0831309610
<b>Oria</b>	Via Epitaffio n.1
<b>San Michele Salentino</b>	Via Pascoli n.1
<b>Ceglie Messapica</b>	Via Bottega di Nisco
<b>Villa Castelli</b>	Via Di Vittorio n.48

## **SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI**

Con la presente Carta dei servizi si intende prevedere specifiche procedure di tutela dei cittadini che fruiscono dei servizi.

La prima forma prevista prevede che il cittadino possa presentare una segnalazione qualora ravvisi una lesione dei suoi diritti o che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei servizi sociali.

Le segnalazioni di cui sopra, insieme ad eventuali suggerimenti, costituiranno utili strumenti al fine del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Le precedenti segnalazioni devono essere presentate presso lo Sportello Sociale Comunale che, segnalerà immediatamente al responsabile la disfunzione.

Il responsabile prenderà visione della segnalazione e ne verificherà l'attinenza.

Nel caso in cui si accertino inadempienze o non conformità agli standard di erogazione dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi si provvederà, laddove possibile, ad una loro tempestiva rimozione e al reintegro nel servizio del cittadino fruitore.

Successivamente, il responsabile del servizio provvederà a fornire riscontro tempestivamente al cittadino. Qualora si dovesse ravvisare un'accertata inadempienza rispetto agli impegni esplicitati nella presente Carta dei Servizi, il cittadino ha diritto ad un risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione obbligatoria, sul sito comunale, della segnalazione/ suggerimento inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati.

La segnalazione può essere inoltrata all'indirizzo e mail [ambito.francavilla@pcert.postecert.it](mailto:ambito.francavilla@pcert.postecert.it) o si può contattare il numero 0831 1771041.

## **STANDARD DI QUALITA'**

Sulla base delle segnalazioni pervenute e degli eventuali correttivi apportati annualmente, il Settore Servizi Sociali individua gli standard di qualità dei servizi erogati, misurati attraverso indicatori che tengono conto delle seguenti dimensioni della qualità:

- accessibilità fisica o multicanale (Segretariato Sociale, Servizi Sociali Professionali, etc...);
- tempestività, ovvero il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione;
- trasparenza, intesa come disponibilità e diffusione di informazioni sul servizio erogato (a chi, come e cosa richiedere e quali costi associati);
- efficacia, ossia la rispondenza fra le prestazioni erogate e le aspettative degli utenti.

Sotto-dimensioni rilevanti dell'efficacia sono: la conformità, l'affidabilità e la compiutezza.

Tali dimensioni possono essere integrate con altre che più compiutamente rappresentano la qualità effettiva dei servizi/prestazioni erogate.

Si potranno, inoltre, utilizzare, per la misurazione della qualità percepita dei servizi erogati, apposite indagini di customer satisfaction.

L'elaborazione dei dati raccolti permette di individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi oggetto di indagine e fornisce analisi puntuale sulle aree prioritarie e secondarie di intervento finalizzate al miglioramento dei servizi.