



COMUNE DI CARRARA
Decorato di Medaglia d'Oro al Merito Civile

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE SERVIZI SOCIALI /SERVIZI
ABITATIVI/ PROTEZIONE CIVILE

COMUNE DI CARRARA

Anno 2018

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI / SERVIZI ABITATIVI / PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI CARRARA

La Carta dei Servizi è un patto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini attraverso il quale, il Servizio Sociale e l'ufficio di Protezione Civile del Comune di Carrara si impegna formalmente sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza ed un accordo di collaborazione tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela dei cittadini, è stata introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (legge n.59/1997 art.17) La Carta dei Servizi. Successivamente è stato emanato il D.Lgs n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi, sono la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) infine la previsione normativa introdotta dal D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

In merito ai servizi sociali la carta è stata prescritta nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n.328/2000 art.13).

La Carta dei Servizi ha la finalità di informare tutte le famiglie del Comune rispetto ai servizi erogati, alle modalità di accesso ed agli standard di qualità garantiti.

La Carta si compone di questi elementi:

- 1) i principi ai quali il Servizio Sociale e l'ufficio di Protezione Civile fanno riferimento nell'erogazione dei servizi ai cittadini.
- 2) le informazioni relative ai servizi erogati ed alle modalità di accesso.
- 3) gli strumenti utilizzati per garantire un'ampia informazione ai cittadini.
- 4) le modalità per l'applicazione di forme di tutela e di partecipazione dei cittadini.

SCHEDA 1 – PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Carrara, si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (articoli 2, 3 e 118), a quelli contenuti nella Legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema inte-grato di interventi e servizi sociali”, al successivo “Piano Nazionale dei Servizi ed Interventi Sociali 2002-2004” ed alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in materia di Carta dei Servizi.

Ai cittadini è garantita uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, differenti abilità. Tutti i cittadini hanno diritto di fruire delle prestazioni e dei servizi sociali. La priorità è data alle persone in condizione di fragilità economica, sociale e socio-sanitaria, con inabilità di ordine psichico o fisico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale ed economica. Ogni cittadino ha diritto che i servizi siano erogati in funzione dei propri bisogni ed esigenze ed in rapporto alle proprie potenzialità ed eventuali fragilità.

Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, concordato con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, al rispetto dell'identità e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni. Il cittadino ha diritto ad accedere a punti di ascolto ed orientamento ai servizi e di erogazione degli stessi, in virtù del principio di unicità della persona e della necessità di fare interagire tra loro servizi di natura diversa.

In quest'ottica il Settore Servizi Sociali / Servizi Abitativi del Comune di Carrara si impegna a perseguire la massima integrazione tra i servizi e gli interventi di natura sociale e sanitaria, sia nella fase di programmazione sia in quella di erogazione. Il Settore si assume la responsabilità pubblica della cura degli interessi della propria comunità, impegnandosi a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana e della comunità sociale. In questa azione di cura sono corresponsabili i cittadini e le organizzazioni del privato sociale, riconosciute come ambiti in cui il singolo adempie ai propri doveri di solidarietà.

Il Servizio garantisce la massima trasparenza per rendere noti i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini-utenti. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore. Il Comune ed il Servizio Sociale ed Abitativo si impegnano a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza.

Il Settore mira ad organizzare i servizi con l'obiettivo prioritario di favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e mira a potenziare le forme di collaborazione con il privato sociale al fine di implementare l'offerta dei servizi a favore dei soggetti destinatari di interventi. L'intento condiviso con le istituzioni presenti sul territorio, è quello di sviluppare una rete di servizi e di strutture residenziali e semiresidenziali rivolte a soggetti in situazione di non sufficiente autonomia, per supportare e rispondere alla domanda di “solievo” da parte delle famiglie. Il Settore Sociale ed Abitativo territoriale intende anche favorire e sviluppare percorsi di maggiore integrazione socio-sanitaria, stimolando un coinvolgimento maggiore degli operatori sanitari e dei medici di famiglia, nell'ottica di elaborazione di apposito percorso condiviso per la presa in carico congiunta degli utenti/pazienti. Il Servizio inoltre, intende promuovere l'articolazione e la differenziazione degli interventi al fine di disporre di prestazioni flessibili, adattabili agli specifici bisogni e condizioni della persona e della sua rete di aiuti.

L'ufficio di Protezione Civile predispone e aggiorna il Piano Comunale di Protezione Civile che è il supporto operativo al quale il Sindaco si riferisce per gestire l'emergenza con il massimo livello di efficacia. Infatti, il Piano è finalizzato alla programmazione delle operazioni prima, durante, e dopo le emergenze; alla salvaguardia della vita umana, al supporto alla popolazione e alle istituzioni. Inoltre, l'Amministrazione Comunale con il Piano viene dotata di un sistema in grado di definire le varie competenze e attività comunali nel campo della Protezione Civile fornendo le direttive per una gestione coordinata delle attività nelle fasi di previsione, intervento e ripristino della normalità, al fine di ridurre al minimo i danni alle persone, alle cose ed all'ambiente a seguito del verificarsi, sul territorio comunale, di situazioni di emergenza. Il Piano Comunale di Protezione Civile è stato adottato con Delibera di Consiglio Comunale n. 75 del 09 Settembre 2005 ed è organizzato in un volume e corredato da una dettagliata cartografia. E' possibile consultare il Piano Comunale di Protezione Civile completo di cartografia accedendo alla sottosezione Piani Generali.

SCHEDA 2 – OBIETTIVI E LINEE STRATEGICHE DEL SERVIZIO SOCIALE

Dalla valutazione dei dati relativi alla domanda ed all'offerta dei servizi in possesso della Pubblica Amministrazione che, nel corso degli anni, ha coinvolto le organizzazioni del Terzo Settore e del volontariato sociale al fine di predisporre servizi ed attività territoriali adeguati ai bisogni, sono emerse alcune aree di bisogno su cui concentrare risorse ed interventi:

- **Anziani**
- **Disabili**
- **Salute mentale/Tossicodipendenza/Alcolismo/Ludopatia**
- **Minori**
- **Immigrazione**
- **Adulti in difficoltà: emarginazione sociale, povertà, carcere.**
- **Donne**
- **Servizi per la casa**

Obiettivi individuati dal Settore Servizi Sociale
--

2.1 – ANZIANI

- Sostenere la domiciliarità articolando e differenziando gli interventi per consentire di disporre di prestazioni diversificate adattabili agli specifici bisogni e condizioni della persona e della sua rete di aiuti.
- Favorire l'integrazione tra sanità e assistenza nell'ambito della domiciliarità stimolando un coinvolgimento maggiore degli operatori sanitari e dei medici di famiglia.
- Rispetto agli interventi per la domiciliarità costruire un sistema permanente di controllo della qualità ed in particolare di monitoraggio dell'efficacia.
- Prevenire ed evitare il rischio di isolamento e di esclusione sociale facilitando l'accesso ai servizi, orientando e accompagnando l'anziano nella ricerca della risposta ottimale al proprio bisogno.
- Prevenire e contrastare il decadimento fisico/mentale legato alle malattie tipiche, indotte dal progressivo invecchiamento.
- Approfondire la conoscenza dei bisogni con indagini centrate sui problemi della non autosufficienza, della cronicità delle patologie e delle condizioni socio-economiche degli anziani.
- Predisposizione di servizi di aiuto, di sostituzione temporanea per la famiglia con compiti di cura, anche mediante accoglienze residenziali temporanee (ricoveri di sollievo).
- Realizzazione di un sistema di accreditamento dei soggetti prestatori dei servizi a domicilio, prevedendo tra i requisiti l'adozione della Carta dei Servizi.
- Attivazione di strumenti di verifica periodica del gradimento del servizio di assistenza domiciliare da parte dei beneficiari.
- Promozione dell'inserimento degli anziani autosufficienti nelle varie realtà sociali e predisposizione e implementazione delle iniziative divulgative volte alla cura di sé, al mantenimento degli interessi sociali e culturali e all'educazione alimentare.
- Istituzione di un osservatorio permanente che, nell'ottica di un monitoraggio costante, registri l'evoluzione del bisogno sociale e sia volto a orientare le risorse e gli interventi sociali alle esigenze emergenti.

2.2 – DISABILI

- Articolare e differenziare gli interventi per consentire di disporre di prestazioni diversificate, adattabili agli specifici bisogni e condizioni della persona disabile e della sua rete di aiuti.
- Supportare le famiglie nel loro carico di cura nelle situazioni di non sufficiente autonomia.
- Potenziare la rete di risorse semiresidenziali, promuovendo una pluralità di offerta di servizi, a garanzia della facoltà di scelta.
- Aumentare la capacità di offerta delle strutture residenziali per disabili fisici e rispondere alla domanda di “solievo” da parte delle famiglie.
- Potenziamento e decentramento sul territorio delle strutture semiresidenziali (Centro Diurno Disabili/Centro Socio Educativo) al fine di rispondere al meglio ai fabbisogni dei Comuni.
- Potenziamento sul territorio delle strutture residenziali che accolgono disabili fisici.
- Predisposizione di servizi di aiuto, di sostituzione temporanea alla famiglia con compiti di cura, mediante l'attivazione di TAL e ILSA.
- Attuazione della ricerca sul territorio di risorse (cooperative sociali, aziende, enti pubblici, enti privati, ecc.) per l'inserimento socializzante del disabile.
- Predisposizione di progetti personalizzati, mirati a facilitare la formazione e l'inserimento lavorativo della persona disabile, attraverso percorsi orientati all'autonomia, tirocini lavorativi, borse lavoro.
- Promozione di una corretta informazione sulla rete dei servizi pubblici e privati
- Potenziamento del “Trasporto Sociale”.
- Supporto ai cittadini attraverso lo Sportello Unico per le Disabilità, punto informativo territoriale per tutti i cittadini sulle diverse problematiche della disabilità.

2.3 – ALTA INTEGRAZIONE – SALUTE MENTALE /TOSSICODIPENDENZA/ALCOLISMO LUDOPATIA

- Potenziare le forme di collaborazione con il privato sociale al fine di implementare l'offerta dei servizi a favore dei soggetti con disagio mentale, in collaborazione con ASL.
- Potenziare forme di supporto al domicilio, in collaborazione con ASL.
- Articolare e differenziare gli interventi per consentire di disporre di prestazioni diversificate, adattabili agli specifici bisogni e condizioni della persona e della sua rete di aiuti.
- Incentivare gli strumenti d'inserimento socializzante e lavorativo con interventi mirati e personalizzati, di competenza ASL.
- Trattare la problematica del disagio psichico secondo un'impostazione “globale” e sistemica per una più mirata e significativa risposta ai bisogni.
- Implementazione del ricorso al “Servizio di Assistenza Domiciliare” (S.A.D.), al Servizio “Pasti a domicilio” e al “Trasporto Sociale”, per supportare la persona in un percorso di autonomia.
- Consolidamento del “Servizio Inserimento Socializzante” (S.I.S.) e del “Servizio Inserimento Lavorativo” (S.I.L.) di competenza ASL.
- Attuazione della ricerca sul territorio di risorse (coop. sociali, aziende, enti pubblici, enti privati, ecc.) per l'inserimento socializzante del soggetto affetto da disagio psichico.

2.4 – MINORI

- Rafforzare la capacità genitoriale al fine di mantenere i minori nell'ambito della propria famiglia.
- Promuovere spazi e sedi di ascolto per la famiglia (CIAF).
- Rilanciare lo strumento dell'affido familiare e promuovere la cultura degli affidi consensuali.
- Rispondere in maniera adeguata alle problematiche connesse alla prevenzione del disagio adolescenziale
- Offrire la possibilità di inclusione sociale agli adolescenti in situazione di disagio.
- Promuovere nel giovane il senso di "appartenenza" alla propria realtà territoriale.
- Potenziamento del ricorso al servizio di "Assistenza Domiciliare Educativa".
- Attivazione di percorsi formativi ed auto-formativi per i genitori.
- Incentivazione della fruizione di servizi mirati a favorire l'incontro adulto/bambino.
- Predisposizione di una campagna atta a sensibilizzare i Cittadini sul tema dell'affido.
- Sperimentazione di forme di affido e di interventi maggiormente flessibili (affido diurno, affido per alcuni momenti della settimana, affido in alcuni momenti dell'anno, affiancamento alla famiglia di origine in particolari circostanze e per particolari problemi).
- Costituzione di "reti di famiglie" aperte all'accoglienza dei minori e disponibili al sostegno reciproco (CIAF).
- Creazione di una maggiore sinergia con gli attori della "Rete", sia pubblici che privati, per implementare l'offerta attuale di servizi, mettendo a sistema e valorizzando le opportunità esistenti nel campo della prevenzione del disagio adolescenziale.

2.5 – IMMIGRAZIONE

- Diffondere maggiormente tra gli stranieri la conoscenza della rete dei servizi e delle opportunità (Sportello Immigrati)
- Implementazione dell'apertura al pubblico dello Sportello Immigrati con l'obiettivo di rafforzare soprattutto i percorsi di inserimento lavorativo per i cittadini extra-comunitari
- Disporre di dati sui servizi e sulle dinamiche coinvolgenti gli stranieri.
- Diffondere maggiormente la conoscenza delle norme e procedure che regolano il soggiorno degli stranieri in Italia.
- Realizzare attività tese a sostenere il completamento del processo di superamento del Campo Nomadi e promuovere azioni orientate percorsi di integrazione
- Prevedere specifici programmi di accoglienza per i minori stranieri non accompagnati, per le persone richiedenti asilo politico e per i rifugiati (Caritas).
- Incentivare la partecipazione ed il coinvolgimento delle Organizzazioni di rappresentanza degli stranieri.
- Creazione di una "banca dati distrettuale" che consenta l'omogeneizzazione e l'informatizzazione dei dati a livello distrettuale, attraverso il Tavolo Permanente istituito dalla Prefettura.
- Incremento delle traduzioni multilingue di materiale informativo e divulgativo, attraverso Convenzioni con Associazioni di Immigrati per la mediazione culturale (L1-L2).

2.6 – ADULTI IN DIFFICOLTÀ: EMARGINAZIONE SOCIALE, POVERTÀ, CARCERE

- Ricorrere a forme gestionali dei presidi di accoglienza per le persone senza fissa dimora attraverso il coinvolgimento della cooperazione sociale (case rifugio, Caritas)
- Coinvolgere il Terzo Settore nell'attivazione di servizi di pronto intervento.
- Migliorare l'occupabilità di persone svantaggiate in carico ai servizi sociali mediante il consolidamento dei servizi territoriali per l'accompagnamento al lavoro di soggetti vulnerabili o dimoranti all'interno di nuclei multiproblematici.
- Prevedere forme mirate di sostegno economico.
- Favorire il reinserimento sociale del detenuto in trattamento penitenziario, anche attraverso contatti con l'ambiente esterno (protocollo carceri).
- Sviluppare e implementare le attività di accompagnamento del soggetto in esecuzione penale esterna della pena (protocollo carceri).
- Sostenere e sviluppare il percorso di reinserimento sociale della persona dimessa dal carcere o in affidamento al Servizio Sociale (protocollo carceri).
- Affidamento diretto della gestione delle strutture e dei servizi di accoglienza e di pronto intervento a Cooperative Sociali di tipo B.
- Promozione del “Servizio Inserimento Socializzante” (S.I.S.) e del “Servizio Inserimento Lavorativo” (S.I.L.).
- Potenziamento degli strumenti di intervento per il diritto alla casa
- Sostegno ai progetti e agli interventi di “Housing Sociale” e di housing first per le povertà estreme.
- Promozione di momenti di studio, proposta, formazione e confronto tra gli operatori coinvolti sul target
- Organizzazione di una campagna atta a sensibilizzare sul tema della prostituzione e della tratta a scopo di sfruttamento sessuale.

2.7 – DONNE

- Informare e sensibilizzare le comunità locali sulle problematiche della prostituzione e della tratta di donne a scopo di sfruttamento sessuale (Centro di Ascolto “Donna chiama Donna”).
- Supportare le realtà presenti sul territorio distrettuale, attive rispetto alla problematica delle donne in difficoltà, vittime di maltrattamenti ed abusi (Centro di Ascolto “Donna chiama Donna”).
- Accogliere donne sole e in gravi condizioni economiche e ambientali con minori (Casa delle Donne).

2.8 – SERVIZI PER LA CASA

- Il servizio per la casa si occupa delle problematiche della casa e più in generale dell'assistenza alloggiativa, dei contributi per la locazione finalizzati alla sostenibilità del canone di affitto e delle misure di prevenzione sfratti, oltre l'assegnazione e la gestione di alloggi di e.r.p. ex L.R. n. 96/1996 e s.m.i.

SCHEDA 3 – RIFERIMENTI DEI SERVIZI SOCIALI E DELL'UFFICIO DI PROTEZIONE CIVILE E MODALITA' DI INFORMAZIONE AI CITTADINI

Il Settore Servizi Sociali / Servizi Abitativi/ Protezione Civile del Comune di Carrara, assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati. Per ottimizzare il raggiungimento di tali obiettivi, sono utilizzati canali efficaci ed il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini. Particolare attenzione viene data al linguaggio utilizzato per la comunicazione ai cittadini, privilegiando forme ed espressioni facilmente comprensibili ed immediate. Gli strumenti che il Servizio mette a disposizione per facilitare la comunicazione con i cittadini sono riassunti nella Carta dei Servizi, a disposizione presso il Segretariato Sociale, presso tutti i Distretti Socio-Sanitari, presso l'URP del Comune di Carrara. Inoltre, la Carta dei Servizi è consultabile sul sito internet del Comune di Carrara. Nella Carta sono riportate specificamente tutte le informazioni concernenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi forniti. Tali informazioni sono aggiornate annualmente e l'aggiornamento è garantito dal sito internet del Comune.

3.1 – I RAPPORTI CON I CITTADINI

La porta d'accesso ai Servizi Sociali / Servizi Abitativi / Protezione Civile del Comune di Carrara è garantita presso le seguenti varie sedi:

Sede uffici AMMINISTRATIVI – Gli uffici amministrati i sono ubicati presso Palazzo Saffi - entrata di Via Solferino (secondo piano).

Sedi del SEGRETARIATO SOCIALE – Il Segretariato sociale è ubicato presso Palazzo Saffi - entrata di Via Solferino (piano terra) e presso il Palazzo Comunale di P.zza Due Giugno (piano terra).

Sede ufficio PROTEZIONE CIVILE - Gli uffici della protezione civile hanno sede presso presso il Palazzo Comunale di P.zza Due Giugno (piano terra).

Dirigente – Dott. Alessandro Mazzelli

E-mail: alessandro.mazzelli@comune.carrara.ms.it tel. 0585 641732

Funzionario Responsabile Servizi Amministrativi Servizi Sociali / Servizi Abitativi

Dott. Tonelli Stefano - E-mail: stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it tel. 0585 641307

Funzionario Responsabile Servizi Sociali e Sanitarie Integrate – Dott.ssa Moruzzo Donatella

E-mail: donatella.moruzzo@comune.carrara.ms.it tel. 0585 641731

Funzionario Responsabile Protezione Civile – Arch. Angelo Ricci

E-mail: angelo.ricci@comune.carrara.ms.it tel 0585 641294 e fax: 0585 641415

DISTRETTI SOCIALI TERRITORIALI

Orari e sedi delle assistenti sociali:

SEDE DEL DISTRETTO DI CARRARA – Piazza Sacco e Vanzetti 5

ASSISTENTE SOCIALE	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA	TELEFONO E-MAIL
Battistini Sara	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	09.00 - 13.00 15.00 - 17.00	0585 657621 sara.battistini@comune.carrara.ms.it
Bertoncini Sara	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	09.00 - 13.00 15.00 - 17.00	0585 657642 sara.bertoncini@comune.carrara.ms.it
Landi Jessica	Lunedì, mercoledì venerdì Martedì	09.00 - 13.00 15.00 - 17.00	0585 657681 jessica.landi@comune.carrara.ms.it
Pitanti Daniela	Lunedì, mercoledì venerdì Martedì	09.00 - 13.00 15.00 - 17.00	0585 657604 daniela.pitanti@comune.carrara.ms.it

SEDE DEL DISTRETTO DI AVENZA – Via Campo D'Appio 6/bis, c/o la scuola L. Da Vinci

ASSISTENTE SOCIALE	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA	TELEFONO E-MAIL
Detto Elisa	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	08.30 - 12.30 15.00 - 17.00	0585 655122 elisa.detto@comune.carrara.ms.it
Lazzarotti Alessia	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	08.30 - 12.30 15.00 - 17.00	0585 655129 alessia.lazzarotti@comune.carrara.ms.it
Lucchesi Alessia	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	08.30 - 12.30 15.00 - 17.00	0585 655130 alessia.lucchesi@comune.carrara.ms.it
Murru Rita	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	08.30 - 12.30 15.00 - 17.00	0585 655121 rita.murru@comune.carrara.ms.it

SEDE DEL DISTRETTO DI MARINA DI CARRARA - Via Firenze 48

ASSISTENTE SOCIALE	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA	TELEFONO E-MAIL
Dazzi Giulia	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	08.30 - 12.30 15.00 - 17.00	0585 657857 giulia.dazzi@comune.carrara.ms.it
Consigli Francesca	Lunedì, mercoledì e venerdì Martedì	08.30 - 12.30 15.00 - 17.00	0585 657867 francesca.consigli@comune.carrara.ms.it
Gentile Adriana	Lunedì, mercoledì venerdì Martedì	08.30 - 12.30 15.00 - 17.00	0585 657873 adriana.gentile@comune.carrara.ms.it

ORARI DI RICEVIMENTO PER IL PUBBLICO

SERVIZIO EROGATO	GIORNI DI APERTURA	SEDE	ORARIO DI APERTURA
Segretariato Sociale e Reddito di inclusione (Rel)	lunedì e venerdì	Palazzo Saffi - Via Solferino e Palazzo Comunale – Piazza 2 Giugno	ore 08.30 – ore 12.30
Servizio Reddito di inclusione (Rel)	lunedì, mercoledì e venerdì martedì	Palazzo Saffi – Via Solferino	ore 08.30 - ore 12.30 ore 15.00 - ore 17.00
Servizio U.d.a.	lunedì, mercoledì e venerdì martedì	Palazzo Saffi – Via Solferino	ore 08.30 - ore 12.30 ore 15.00 - ore 17.00
Servizio assegni di maternità e per i nuclei con almeno tre figli minori L. n. 448/1998	lunedì, mercoledì e venerdì martedì	Palazzo Saffi – Via Solferino	ore 08.30 - ore 12.30 ore 15.00 - ore 17.00
Servizio Barriere Architettoniche	mercoledì	Palazzo Saffi - Via Solferino	ore 08.30 - ore 12.30
Servizio Casa	lunedì, mercoledì e venerdì martedì	Palazzo Saffi - Via Solferino	ore 08.30 - ore 12.30 ore 15.00 - ore 17.00
Sportello Disabilità	venerdì	Palazzo Comunale – Piazza 2 Giugno	ore 08.30 – ore 12.30
Uffici Protezione Civile	tutti i giorni	Palazzo Comunale – Piazza 2 Giugno	ore 08.30 – ore 12.30

3.2 – ELENCO SERVIZI

U.O. attività sociali e sanitarie integrate
--

L'U.O. attività sociali e sanitarie integrate si occupa delle seguenti attività:

- Area minori e famiglie compresi affido e adozioni
- Area adulti
- Area anziani
- Area alta integrazione (disabilità, tossicodipendenza, salute mentale)
- Contrasto alla povertà
- Immigrati e nomadi
- Servizio di accoglienza e integrazione
- Coordinamento e verifica attività territoriali
- Accesso ai servizi e segretariato sociale
- Programmazione
- Rapporti con Magistratura e Tribunale dei Minori
- Partecipazione Commissione Controllo e Vigilanza Strutture Residenziali
- Gestione rapporti con altre Istituzioni pubbliche
- Coordinamento azioni di contrasto alla povertà (ricoveri senza fissa dimora, Banco degli Alimenti e contributi una tantum)
- Interventi di sostegno alla popolazione in caso di calamità naturali
- Reddito di Inclusione (Rel)

Posizione Organizzativa

Assistente Sociale Dott.ssa Donatella Moruzzo

E-mail: donatella.moruzzo@comune.carrara.ms.it tel. 0585 641731

U.O. Servizi amministrativi / U.D.A.

L'U.O. Servizi amministrativi / U.D.A. si occupa delle seguenti attività:

- Gestione bilancio (monitoraggio e rendicontazione)
- Gestione atti amministrativi (delibere, determinazioni, contratti, convenzioni, ecc.)
- Protocollo e archivio
- Controllo di gestione interno
- Affari generali
- Attività di supporto commissioni consiliari
- Abbattimento barriere architettoniche
- Assegni di maternità
- Assegni per nucleo familiare numeroso
- Contributi ex L.R. 28 dicembre 2015, n. 82 (minori disabili in condizione di handicap grave)
- Attività amministrative relative alle agevolazioni del Bonus Energia Elettrica e Gas - Bonus Idrico SGAt per le famiglie in condizioni di disagio economico e sociale.
- Progetto di attivazione sociale per soggetti svantaggiati (ex Borse Lavoro), Tirocinio di addestramento lavorativo, Inserimento lavorativo socio assistenziale, Soggiorno Lavoro
- Inserimenti minori in strutture protette
- Inserimenti disabili in strutture R.S.D.
- Inserimenti anziani in strutture R.S.A.
- Monitoraggio case famiglia ex L.R.T. 41/2005
- Onoranze funebri per indigenti
- Contratti per la gestione dei servizi alla persona (Apuafarma)
- Soggiorni climatici e termali per grandi invalidi del lavoro
- Contributi terzo settore
- Trasporto portatori di handicap e trasporto centri riabilitazione
- Servizi di accoglienza
- Animali da affezione, lotta al randagismo e gestione UDA (Ufficio Diritti degli Animali)

Posizione Organizzativa

Dott. Stefano Tonelli

E-mail: stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it tel. 0585 641307

Personale assegnato	e-mail	telefono
Dott.ssa Carlotti Michela	michela.carlotti@comune.carrara.ms.it	0585 641375
Legname Laura	laura.legname@comune.carrara.ms.it	0585 641374
Lattanzi Alessandro	alessandro.lattanzi@comune.carrara.ms.it	0585 641447
Lucchetti Brunella	brunella.lucchetti@comune.carrara.ms.it	0585 641316
Maggiani Giuliana	giuliana.maggiani@comune.carrara.ms.it	0585 641271
Ricci Cecilia	cecilia.ricci@comune.carrara.ms.it	0585 641459
Dott.ssa Tartaglione Cinzia	cinzia.tartaglione@comune.carrara.ms.it	0585 641390

Personale assegnato U.D.A. - Ufficio Diritti degli Animali:

Personale assegnato	e-mail	telefono
Raggio Angela	angela.raggio@comune.carrara.ms.it	0585 641453

U.O. Servizi Abitativi

L'U.O. servizi abitativi si occupa delle seguenti attività:

- Bandi di concorso e assegnazioni degli alloggi E.R.P.
- Commissione per la formazione delle graduatorie di assegnazione di alloggi di e.r.p.
- Mobilità degli assegnatari di alloggi di E.R.P.
- Bando per l'erogazione dei contributi di integrazione al canone di locazione di cui all'art. 11 della L. 431/1998
- Problematiche relative ai titoli di occupazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica
- Contributi di assistenza alloggiativa e di emergenza abitativa
- Gestione e rendicontazione fondo nazionale morosità incolpevole
- Sistemazione alloggiativa transitoria e di emergenza
- Emergenze abitative conseguenti allo stato di mancanza temporanea di alloggio
- Espletamento pratiche diffide e ordinanze di sgombero
- Procedimenti di decadenza, sfratto e sgombero di alloggi di proprietà comunale e destinati a finalità sociali, anche in gestione a E.R.P. Massa Carrara spa;
- Accertamenti alloggi in collaborazione con la polizia municipale
- Accertamenti catastali, anagrafici e reddituali
- Accertamenti sugli atti e le dichiarazioni in collaborazione con le forze di polizia
- Sistemazione alloggiativa transitoria e di emergenza

Funzionario Responsabile

Dott. Stefano Tonelli

E-mail. stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it tel. 0585 641307

Personale assegnato	e-mail	telefono
Faini Elena	elena.faini@comune.carrara.ms.it	0585 641308

U.O. Politiche di prevenzione giovanile, politiche di genere, pari opportunità

L'U.O. Politiche di prevenzione giovanile, politiche di genere, pari opportunità si occupa delle seguenti attività:

- Centro di documentazione di genere
- Politiche di genere
- Progettazione sociale per finanziamenti regionali, nazionali ed europei
- Sportello ascolto donne/ rete antiviolenza
- Pari opportunità
- Promozione volontariato
- Partecipazione e cittadinanza attiva (consulte)
- Tempi e spazi della città

Personale assegnato	e-mail	telefono
Dott.ssa Giusti Francesca	francesca.giusti@comune.carrara.ms.it	0585 641534

U.O. Sicurezza degli ambienti di lavoro / Logistica

L'U.O. Sicurezza degli ambienti di lavoro / Logistica si occupa delle seguenti attività:

- Supportare i Dirigenti, ed i soggetti da loro delegati a tal fine, nell'assolvimento dei loro compiti inerenti alla sicurezza degli ambienti di lavoro
- Predisporre gli atti per la nomina del Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (R.S.P.P.)
- Collaborare con il R.S.P.P. e con il medico competente nell'elaborazione del documento di valutazione dei rischi (D.V.R.)
- Proporre, sulla base delle indicazioni del R.S.P.P., al Dirigente del Settore Opere Pubbliche / Arredo e Decoro Urbano gli interventi strutturali e/o manutentivi
- Proporre, sulla base delle indicazioni del R.S.P.P., al Dirigente del Settore Affari Generali e Personale gli interventi formativi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro
- Curare le campagne informative per i dipendenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro
- Curare i rapporti con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (R.L.S.)
- Collaborare con tutti i Dirigenti al fine di garantire un quadro di riferimento organico ed omogeneo per la gestione della sicurezza

U.O. Protezione civile / Trasporti

L'U.O. Protezione civile / Trasporti si occupa delle seguenti attività:

- Competenze relative ai trasporti pubblici
- Redazione dei piani generali per i singoli rischi, Idrologici, Geologico, Sismico, Industriale (inteso come possibilità di incidenti lungo la rete ferroviaria o viaria autostradale)
- Individuazione di procedure di ricezione e notizie, verifica, allertamento, comunicazione, tramite un piano specifico di settore
- Studio, pianificazione e gestione dell'emergenza
- Attività di prevenzione e mitigazione del rischio
- Predisposizione gestione convenzioni con associazioni di volontariato
- Coordinamento delle associazioni di volontariato
- Gestione squadra comunale di antincendio boschivo
- Attività di pianificazione connesse ai fenomeni di incendio boschivo
- Coordinamento dell'attività con enti preposti quali Prefettura, Amministrazione Provinciale ed Amministrazione regionale
- Gestione magazzino comunale
- Assistenza tecnica intersettoriale per attività connesse ad altri Settori comunali (elezioni, spettacoli, pubbliche manifestazioni, ecc....)
- Gestione traslochi
- Assistenza tecnica a sgomberi coatti della PA

Funzionario Responsabile

Arch, Angelo Ricci

E-mail: angelo.ricci@comune.carrara.ms.it tel 0585 641294 e fax 0585 641415

Personale assegnato	e-mail	telefono
Alessandro Bassi	alessandro.bassi@comune.carrara.ms.it	0585 641416
Lorenzo Fazzi	lorenzo.fazzi@comune.carrara.ms.it	0585 641414
Lara Batini	lara.batini@comune.carrara.ms.it	0585 641414

SCHEDA 4 – LE MODALITA' PER L'APPLICAZIONE DI FORME DI TUTELA E DI PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

4.1. – MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

Se il cittadino ritiene che l'Amministrazione Comunale non abbia erogato il servizio dallo stesso richiesto in maniera soddisfacente, oppure se ha segnalazioni o suggerimenti da proporre, è possibile compilare apposito **modulo di segnalazione**. Tale modulo è scaricabile on line dal sito del Comune di Carrara www.web.comune.carrara.ms.it - sezione *Documenti* - link *Modulistica*.

Tale modulo, una volta compilato, va riconsegnato in Comune al Protocollo Generale, oppure inviato a mezzo PEC al seguente indirizzo: comune.carrara@postecert.it.

Quanto segnalato dal cittadino (segnalazione, reclamo, suggerimento, critica, apprezzamento, richiesta di informazioni o altro ancora) sarà preso in considerazione dall'URP al fine di soddisfare maggiormente le esigenze dei cittadini. Le segnalazioni presentate saranno inoltrate agli uffici competenti, che provvederanno ad esaminarle e si adopereranno, ove possibile, per conseguenti interventi. In ogni caso, a conclusione dell'istruttoria, gli uffici forniranno una risposta scritta.

4.2. – MODULISTICA DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI / SERVIZI ABITATIVI / U.D.A. / PROTEZIONE CIVILE

- Istanza di accesso ai servizi sociali
- Domanda di mobilità per cambio alloggio popolari (nel periodo di validità del bando)
- Domanda per assegnazione alloggi popolari (nel periodo di validità del bando)
- Domanda per integrazione al canone di locazione (nel periodo di validità del bando)
- Comunicazione di avvio attività: casa famiglia per anziani
- Contributo per abbattimento barriere architettoniche
- Dichiarazione di atto notorio
- Domanda per assegno di maternità
- Domanda per nucleo familiare
- Domanda Legge regionale 45/2013 (nuovi nati, disabili e nuclei numerosi)
- Istanza accesso a Fondo Utenze Disagiate Gaia
- Richiesta servizio di onoranze funebri e inumazione gratuiti per particolari motivi
- Istanza per intervento dell'autorità sanitaria competente per il controllo sanitario e contenimento della colonia felina (L. 281/91 e LR 43/95 e s.m.i.)
- Iscrizione sistema informazione telefonica emergenza sulla apposita pagina WEB comunale
- Modulistica definita dal dipartimento protezione civile

4.3 RIFERIMENTI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI GENERICI

Procedimento	Unità Organizzativa	Responsabile del procedimento	Termine del procedimento	Normativa di riferimento
Interventi per persone in stato di bisogno economico-sociale	U.O. Attività sociali e sanitarie integrate	Assistenti Sociali a cui è assegnata l'istanza	30	L.328/2000; L.R.T. 40/2005; L.R.T. 41/2005; Regolamento Unico dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio- Sanitari della Zona delle Apuane
Ammissione minori in strutture, affidamento e adozione dei minori	U.O. Attività sociali e sanitarie integrate	assistente sociale Donatella Moruzzo (0585 657873; donatella.moruzzo@comune.carrara.ms.it)	120	L. 184/1983; L. 328/2000; L.R.T. 40/2005; L.R.T. 41/2005; Regolamento Unico dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio- Sanitari della Zona delle Apuane
Ammissione adulti in strutture	U.O. Attività sociali e sanitarie integrate	assistente sociale Giulia Dazzi (0585 657857; giulia.dazzi@comune.carrara.ms.it)	120	L. 328/2000; L.R.T. 40/2005; L.R.T. 41/2005; L.R.T. 66/2008; Regolamento Unico dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio- Sanitari della Zona delle Apuane
Interventi per persone /minori con disabilità	U.O. Attività sociali e sanitarie integrate	assistente sociale Giulia Dazzi (0585 657857; giulia.dazzi@comune.carrara.ms.it)	120	L. 328/2000; L.R.T. 40/2005; L.R.T. 41/2005; L.R.T. 66/2008; Regolamento Unico dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio- Sanitari della Zona delle Apuane
Interventi di sostegno sociale riguardanti l'“area immigrati”	U.O. Attività sociali e sanitarie integrate	assistente sociale Adriana Gentile (0585 657621; adriana.gentile@comune.carrara.ms.it)	30	L. 328/2000; L.R.T. 40/2005; L.R.T. 41/2005; L.R.T. 66/2008; Regolamento Unico dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio- Sanitari della Zona delle Apuane
Servizio di onoranze funebri e di inumazione a carico del Comune di Carrara di persona indigente, o appartenente a famiglia bisognosa o per la quale vi sia disinteresse da parte dei familiari	U.O. Attività sociali e sanitarie integrate	Assistenti Sociali a cui è assegnata l'istanza	30	Regolamento comunale di Polizia Mortuaria

Bando per l'erogazione dei contributi per l'integrazione al canone di locazione ex L. 431/1998	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307; stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	entro il 30 settembre dell'anno di riferimento del bando	L. 431/1998, Delibera di G.R.Toscana n. 414/2016
Bandi per l'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307; stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	300 (dal termine finale per la presentazione delle domande)	L.R. n. 96/1996 e s.m.i. e del Regolamento comunale approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 27/04/2016
Bando per il cambio alloggio all'interno del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307; stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	180 giorni con termini definiti dal bando	L.R. n. 96/1996 e s.m.i. e del Regolamento comunale approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 27/04/2016
Concessione di contributi per gli inquilini morosi incolpevoli	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307; stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	30	Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze 19.03.2015
Decadenza o annullamento dell'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307; stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	60	L.R. n. 96/1996 e s.m.i.
Rilascio degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) occupati senza titolo o illegalmente ceduti ad altri assegnatari	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307; stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	45	L.R. n. 96/1996 e s.m.i.
Procedimenti riguardanti emergenze abitative di persone singole e/o intere famiglie conseguenti allo stato di mancanza temporanea di alloggio e/o di impossibilità temporanea di procurarsi un alloggio nei tempi brevi a seguito di sfratti esecutivi	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307; stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	30	Delibera di Giunta Comunale n. 32 del 22/01/2016

Procedimenti riguardanti emergenze abitative di persone singole e/o intere famiglie conseguenti a sfratti esecutivi o ad inagibilità dell'unità immobiliare dichiarata dalla competente autorità	U.O. Servizi Abitativi	Dott. Tonelli Stefano (0585 641307) stefano.tonelli@comune.carrara.ms.it)	30	Delibere di Giunta Comunale nn. 81 del 03/03/2013 e 32 del 22/01/2016
Concessione dell'assegno di maternità	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A.	Dott.ssa Tartaglione Cinzia (0585 641390; cinzia.tartaglione@comune.carrara.ms.it)	entro 15 trasmissione telematica all'INPS delle richieste accolte	D.M. 452/2000; L. n. 448/1998 art. 66
Concessione dell'assegno per il nucleo familiare (almeno tre figli minori)	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A.	Dott.ssa Tartaglione Cinzia (0585 641390; cinzia.tartaglione@comune.carrara.ms.it)	entro 15 trasmissione telematica all'INPS delle richieste accolte	Art. 65 della Legge n. 448 del 23.12.1998 e s.m.i.
Concessione di un contributo annuale alle associazioni di volontariato e di promozione sociale	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A.	Lucchetti Brunella (0585 641316; brunella.lucchetti@comune.carrara.ms.it)	30 dalla conclusione del progetto	Statuto del Comune di Carrara; Regolamento in materia di sovvenzioni e contributi approvato delibera di C.C. n. 81 del 28/04/1992; L. 11-8-1991 n. 266 ; L. 8-11-2000 n. 328
Concessione di un contributo annuale alle associazioni di volontariato e di promozione sociale che operano presso il Centro delle Occasioni Nazzano	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A.	Maggiani Giuliana (0585 641271; giuliana.maggiani@comune.carrara.ms.it)	30 dalla conclusione del progetto	Statuto del Comune di Carrara; Regolamento in materia di sovvenzioni e contributi approvato delibera di C.C. n. 81 del 28/04/1992; L. 11-8-1991 n. 266 ; L. 8-11-2000 n. 328
Procedimenti amministrativi degli interventi riguardanti l'area "diritti degli animali"	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A.	Raggio Angela (0585 641453; angela.raggio@comune.carrara.ms.it)	30	L.R.T. n. 59/2009; Regolamento comunale sulla tutela degli animali approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 44 del 30/06/2004; Ordinanza Sindacale n. 445/2007

Concessione contributi a favore delle famiglie con figli minori disabili	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A .	Ricci Cecilia (0585 641459; cecilia.ricci@comune.carrara.ms.it)	entro 15 trasmissione telematica alla Regione Toscana delle richieste accolte	L.R.T. 28-12-2015 n. 82 art. 5
Trasmissione ad INPS delle richieste di Reddito di Inclusione (Rel)	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A .	Ricci Cecilia (0585 641459; cecilia.ricci@comune.carrara.ms.it)	Trasmissione telematica a INPS entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta se accolta dal Comune	Decreto 26 maggio 2016 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze
Concessione di un contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A .	Dott.ssa Giusti Francesca (0585 641534; francesca.giusti@comune.carrara.ms.it)	entro febbraio dell'anno successivo alla presentazione della domanda (il contributo conseguentemente è erogato nell'anno di formazione della graduatoria)	Legge Regionale 29 dicembre 2003 n° 66; Regolamento Regionale n° 11/R del 3/01/2005
Contributo spese soggiorno vacanze invalidi	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A .	Dott.ssa Giusti Francesca (0585 641534; francesca.giusti@comune.carrara.ms.it)	30 dalla richiesta di pagamento	DPR 18/04/1979; Bando annuale
Procedimenti relativi alle prescrizioni nei confronti di strutture residenziali e semiresidenziali, pubbliche e private, che erogano interventi e servizi sociali e ad integrazione sociosanitaria	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A .	Dott.ssa Carlotti Michela (0585 641375; michela.carlotti@comune.carrara.ms.it)	30	Legge R.T. 41/2005 e s.m.i. e D.P.G.R. 26/03/2008 n. 15/R e s.m.i.

Procedimenti riguardanti l'accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali pubbliche e private, dei servizi di assistenza domiciliare e degli altri servizi alla persona, compresi quelli che operano nelle aree dell'integrazione socio sanitaria	U.O. Servizi Amministrativi/U.D.A.	Dott.ssa Giusti Francesca (0585 641534; francesca.giusti@comune.carrara.ms.it)	30	Legge R.T. 82/2009 e s.m.i.
Acquisizione di beni e servizi	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	Previsti dalla legge nelle varie fasi del procedimento (aggiudicazione, stipula contratto)	D. Lgs. 50/2016 - Regolamento di Contabilità Regolamento comunale per i lavori, servizi e forniture in economia
Liquidazione di spesa per forniture e servizi per protezione civile sicurezza trasporti	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30/60	D. Lgs 267/2000
Assistenza allestimento e consegna sedie	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30	Regolamento comunale
contributi per ripristino dopo eventi calamitosi	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	termini stabiliti dall'ordinanza	Ordinanze del dipartimento protezione civile
aggiornamento piano protezione civile	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	90	legge 225/1992
procedure di allerta alla popolazione su segnalazione del CFR	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	1 giorno	DRGT 395/2014

allerta ai responsabili di funzione	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	1 giorno	DRGT 395/2014
procedure di assistenza alla popolazione in fase di eventi di protezione civile	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	immediata	legge 225/1992 / piano protezione civile
assistenza alle manifestazioni pubbliche del comune	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30 giorni	legge 225/1992 / piano protezione civile
convenzioni con il volontariato	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	90	legge 225/1992 / piano protezione civile/L.R.Toscana 29.12.2003 n.67 L. 266/1991/R.Toscana n.28/1993
progettazione e controllo del servizio di TPL cittadino	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	90	legge Regione Toscana n.55/2006
procedure di affidamento dei servizi di facchinaggio per il magazzino	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	Previsti dalla legge nelle varie fasi del procedimento (aggiudicazione, stipula contratto)	D. Lgs. 50/2016 - Regolamento di contabilità - Regolamento comunale per i lavori, servizi e forniture in economia
procedure di trasporto mobili e materiali per gli uffici comunali	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30	
procedure di distribuzione materiali elettorali	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30	legislazione elettorale vigente/ disposizioni Prefetto/ministero interni

provvedimenti di spesa per il servizio di TPL	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	90	legge Regione Toscana n.55/2006
assistenza al RSPP per la formazione del DVR	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30	D.lgs 81/ 2008
assistenza al RSPP per la formazione del analisi da stress correlato	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30	D.lgs 81/ 2008
acquisto DPI	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	Previsti dalla legge nelle varie fasi del procedimento (aggiudicazione, stipula contratto)	D.lgs 81/ 2008
riunione periodica con i RLS	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	entro l'anno di riferimento	D.lgs 81/ 2008
assistenza a procedure di ispezione e rilievo del RSPP	U.O. Protezione civile Trasporti / Magazzino	Arch. Ricci Angelo (0585 641294; angelo.ricci@comune.carrara.ms.it)	30	D.lgs 81/ 2008

RESPONSABILI DI UNITA' ORGANIZZATIVA

UNITA' ORGANIZZATIVA	DIPENDENTE
- Attività sociali e sanitarie integrate	Moruzzo Donatella
- Politiche di prevenzione giovanile, politiche di genere, pari opportunità	Giusti Francesca
- Servizi amministrativi / U.D.A.	Carlotti Michela
- Servizi abitativi	Tonelli Stefano
Protezione civile Trasporti / Magazzino	Ricci Angelo

RESPONSABILI DI PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO ex L. 241/90 e s.m.i.

PROCEDIMENTO	DIPENDENTE
Interventi di sostegno sociale riguardanti l' "area disabilità"	Dazzi Giulia
Interventi di sostegno sociale riguardanti l' "area immigrati"	Gentile Adriana
Interventi di sostegno sociale riguardanti l' "area anziani"	Dazzi Giulia
Interventi di sostegno sociale riguardanti l' "area minori"	Moruzzo Donatella
Contributi di integrazione al canone di locazione e per emergenza abitativa	Lattanzi Alessandro
Procedimenti amministrativi inerenti il Terzo Settore	Lucchetti Brunella
Procedimenti amministrativi inerenti il Centro delle Occasioni di Nazzano	Maggiani Giuliana
Procedimenti amministrativi degli interventi riguardanti l'area "diritti degli animali"	Raggio Angela
Procedimenti amministrativi inerenti i contributi a favore delle famiglie con figli minori disabili L.R. 28-12-2015 n. 82 art. 5	Ricci Cecilia
Procedimenti amministrativi inerenti i contributi per la maternità e per il nucleo familiare	Tartaglione Cinzia

4.4. – INDICATORI DI QUALITA'

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di qualità è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere / attivare il servizio.

Gli indicatori ci aiutano a capire due cose:

- 1) stiamo facendo le cose nel modo corretto?
- 2) Stiamo facendo le cose giuste?

Per effettuare una corretta analisi dei processi, è importante misurare qualità, quantità, tempistiche ed efficacia:

-Le norme di riferimento servono per impostare un sistema di rilevazione di indicatori.

-La prospettiva dei clienti e degli stakeholder, serve per misurare i risultati

Nello specifico:

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
apertura al pubblico del Segretariato Sociale	accessibilità	2 giorni di apertura settimanale
	accessibilità	3 ore di apertura giornaliera
ricevimento delle assistenti sociali	accessibilità	1 giorno di ricevimento settimanale con accesso libero;altri giorni ricevimento su appuntamento
	accessibilità	3 ore di ricevimento
colloquio con l'assistente sociale	tempistica	tempo di attesa per il primo colloquio (da quando il cittadino ha fatto il colloquio con l'operatore del Segretariato Sociale): entro tre settimane
apertura al pubblico dell'U.O. Servizi Abitativi	accessibilità	3 giorni di apertura settimanale
	accessibilità	4 ore di apertura giornaliera

apertura al pubblico sportello per: — assegno di maternità L. n. 448/1998 art. 66, — assegno per i nuclei con almeno tre figli minori L. n. 448/1998 art. 65, — abbattimento delle barriere architettoniche L.R. 47/1991 e s.m.i.,	accessibilità	3 giorni di apertura settimanale
	accessibilità	4 ore di apertura giornaliera
apertura al pubblico dell'Ufficio Diritti degli Animali (U.D.A.)	accessibilità	3 giorni di apertura settimanale
	accessibilità	4 ore di apertura giornaliera
apertura al pubblico Sportello disabilità	accessibilità	1 giorno di apertura settimanale
	accessibilità	3 ore di apertura giornaliera
apertura al pubblico dello Sportello immigrati	accessibilità	2 giorni di apertura settimanale
	accessibilità	3 ore di apertura giornaliera
apertura al pubblico del Centro d'ascolto "Donna chiama Donna"	accessibilità	5 giorni di apertura settimanale
	accessibilità	3 ore di apertura giornaliera
velocità di risposta per interventi a favore di persone in stato di bisogno economico-sociale	tempi di risposta	numero di giorni necessari per attuazione intervento: entro 35 giorni dalla definizione e completezza della pratica
velocità di risposta per i provvedimenti concernenti i minori	tempi di risposta	numero di giorni necessari per l'attivazione degli interventi previsti dal progetto: entro 60 giorni dalla definizione del progetto
indagini del Servizio Sociale Professionale	tempi di risposta	numero di giorni previsti per lo svolgimento degli accertamenti: entro 90 giorni dall'avvio della pratica

erogazione contributo integrazione canone di locazione L. 431/98	tempi di risposta	tempo necessario per erogazione contributo: entro 60 giorni dal termine ultimo stabilito dal bando per la consegna della documentazione attestante il regolare pagamento dei canoni di locazione trasferimento dei fondi regionali
stesura graduatoria definitiva bando per assegnazione alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica	tempi di risposta	entro 6 mesi dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria
aggiornamento graduatoria relativa al bando per cambi di alloggio all'interno del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica	tempi di risposta	entro 6 mesi dalla pubblicazione della precedente graduatoria definitiva
trasmissione telematica all'INPS delle richieste accolte di assegno di maternità L. n. 448/1998 art. 66	tempi di risposta	entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta
trasmissione telematica all'INPS delle richieste accolte di assegno per i nuclei con almeno tre figli minori L. n. 448/1998 art. 65	tempi di risposta	entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta
concessione contributo relativo al fondo nazionale destinato agli inquilini morosi incolpevoli - D.M. 30-03-2016	tempi di risposta	entro 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta
trasmissione telematica alla Regione Toscana delle richieste accolte per la concessione dei contributi a favore delle famiglie con figli minori disabili ai sensi dell'art. 5 della l.r. 28-12-2015 n. 82	tempi di risposta	entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta
apertura al pubblico dello sportello dedicato per la concessione dei contributi a favore delle famiglie con figli minori disabili ai sensi dell'art. 5 della l.r. 28-12-2015 n. 82	accessibilità	1 giorno di apertura settimanale
	accessibilità	4 ore di apertura giornaliera
trasmissione telematica all'INPS delle richieste accolte del Reddito di Inclusione (Rel)	tempi di risposta	entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta

Servizio allerta meteo	Funzionalità del servizio	Garanzia dell'inserimento nel sito del Comune degli allerta meteo e preavvisi condizioni meteo avverse H 24 anche nei giorni festivi
Avvisi alla popolazione a mezzo telefono per criticità meteo su comunicazione del CFR	Tempestività	Entro 6 ore dall'emanazione dell'allerta
liquidazione di spesa per forniture e servizi	Tempestività	30/50 giorni. Dal ricevimento della fattura secondo quanto previsto dal contratto
assistenza allestimento e consegna forniture e materiale utile per le Manifestazioni	Tempestività	25 giorni dall'istanza

SCHEDA 5 – GARANZIA DI PROTEZIONE E RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 12 E SS. REGOLAMENTO UE 679/2016 E DEL CODICE PRIVACY (D.LGS.N.101/2018)

Il **Comune di Carrara** è da sempre molto attento a preservare la riservatezza e tutelare i dati personali.

Ai sensi del nuovo Regolamento UE 679/2016 e del codice privacy (D.lgs.n.101/2018), in ossequio al principio di responsabilizzazione, qualsiasi trattamento di dati personali deve essere lecito, corretto e trasparente. Tali principi implicano che l'interessato sia informato dell'esistenza del trattamento, delle sue finalità e dei diritti che può esercitare.

In tale ottica, Vi preghiamo di prendere visione della seguente informativa.

Il Comune di Carrara con sede in Piazza due giugno n.2, nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016 e del codice privacy (D.lgs.n.101/2018), con la presente informa gli interessati che i dati personali raccolti e/o assunti che li riguardano, acquisiti dal Titolare o che verranno richiesti in seguito e/o comunicati da terze parti, sono necessari e saranno utilizzati per le finalità di seguito indicate.

Per «dato personale» si intende: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

Per «trattamento» si intende: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

Per «categorie» particolari di dati personali si intendono: i dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

Per «dati giudiziari» si intendono: i dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati personali riferiti all'interessato, o presso questo raccolti, saranno utilizzati per il conseguimento di finalità di natura istituzionale e pubblicistica e, comunque, connesse all'esercizio di pubblici poteri, per adempimenti di natura precontrattuale, contrattuale, legale e contabile, per le comunicazioni di servizio e per la gestione dei reclami.

I dati personali trattati (anche se di natura sensibile e/o giudiziaria) non necessitano del Vs. consenso, in quanto il trattamento degli stessi da parte del Comune di Carrara è connesso all'espletamento delle funzioni istituzionali.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO E OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso strumenti informatici e/o supporti cartacei, ad opera di soggetti debitamente autorizzati ed impegnati alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati. I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione a terzi, ai sensi di legge.

Il trattamento da parte del Titolare, per lo svolgimento delle proprie finalità, potrà avere ad oggetto anche categorie particolari di dati personali, di cui gli articoli 9 e 10 del Regolamento UE 679/2016 e del codice privacy (D.lgs.n.101/2018), relativi ai c.d. dati sensibili e giudiziari.

Per "dati sensibili" si intendono i dati che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona; infine, dati relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza.

Per "dati giudiziari" si intendono i dati relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza.

I Vostri dati sensibili e/o giudiziari potranno essere trattati per le finalità istituzionali e di interesse pubblico e, per tali ragioni, ai sensi dell'art. 9, co. 2, lett. g) Regolamento UE 679/2016, e del codice privacy (D.lgs.n.101/2018) il trattamento di tali dati non richiederà il Vostro consenso.

COMUNICAZIONE A TERZI

I Vs dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi a noi conosciuti solo ed esclusivamente per le finalità suddette ed, in special modo, alle seguenti categorie di soggetti:

- Enti e Pubbliche amministrazioni per adempimenti di legge;
- Società esterne e Professionisti che svolgono servizi per nostro conto in qualità di Responsabili Esterni. In conformità alla legge n. 69 del 18 giugno 2009 sull'Albo Pretorio On Line e al D.lgs n. 33/2013 e successive modifiche sulla Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, il Comune di Carrara dovrà pubblicare on line i dati personali degli interessati, seguendo le indicazioni di legge e rispettando i limiti in essa previsti.

TEMPI DI CONSERVAZIONE

I dati personali degli interessati saranno conservati per il tempo necessario allo svolgimento dei rapporti sussistenti tra le parti e per l'adempimento dei relativi obblighi, ferma la conservazione degli stessi a norma di legge vigente, spirati i quali verranno cancellati o distrutti.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi nella normativa vigente, l'interessato potrà far valere i propri diritti verso il Titolare del trattamento, come espressi dal Regolamento 679/2016, e del codice privacy (D.lgs.n.101/2018) ossia:

- Diritto di accesso (art. 15);
- Diritto di rettifica (art. 16);
- Diritto alla cancellazione (art. 17);
- Diritto di limitazione del trattamento (art. 18);
- Diritto alla portabilità del dato (art. 20);
- Diritto di opposizione al trattamento (art. 21);
- Diritto di revoca del consenso;
- Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo.

TITOLARE, DPO E COMUNICAZIONI PRIVACY

Il Titolare del trattamento è il Comune di Carrara.

Il Comune di Carrara ha l'obbligo di dotarsi di un DPO (Data Protection Officer o Responsabile della protezione dei Dati personali). Tale figura è stata debitamente nominata e i suoi riferimenti sono i seguenti:

Avv. Marco Giuri, MAIL: marcogiuri@studiogiuri.it PEC: marco.giuri@firenze.pecavvocati.it.

Oppure tali riferimenti sono disponibili presso il Settore Servizi Sociali / Servizi Abitativi / Protezione civile.

Il Titolare del trattamento è il Comune di Carrara. Ai sensi degli articoli sopra riportati del Regolamento UE 2016/679 e del codice privacy (D.lgs.n.101/2018), il Titolare mette a disposizione l'indirizzo mail: Alessandro.lattanzi@comune.Carrara.ms.it. Per maggiori informazioni circa il trattamento dei dati personali, il contraente potrà rivolgersi temporaneamente sia al precedente indirizzo mail che al n. Tel 0585641308 e successivamente al sito comunale in fase di preparazione dove scaricare l'informativa completa.

Carrara, 25 maggio 2018

Il responsabile del Trattamento