



## Comune di Vicenza

Settore Servizi Sociali, Partecipazione, Lavoro e Pari Opportunità



*La Carta dei Servizi Sociali  
del Comune di Vicenza*

# INDICE GENERALE

## PRIMA PARTE

1.1 Obiettivo della Carta dei Servizi Sociali	pag. 5
1.2 Principi cui si ispira la Carta dei Servizi Sociali	6
1.3 Responsabilità dei Servizi Sociali e dei soggetti erogatori di servizi per conto della Pubblica Amministrazione	6
1.4 Periodicità revisione della Carta dei Servizi Sociali	6
1.5 Partecipazione del cittadino, valutazione e controllo della qualità	7

## SECONDA PARTE

2.1 Cartina della città	pag. 9
2.2 Sedi e uffici	10
2.3 Gli uffici del Settore Servizi Sociali	12
• 2.3.1 Servizi Sociali-sede centrale	12
• 2.3.2 Centri di Servizio Sociale Territoriale (C.S.S.T.)	12
• 2.3.3 Servizio per la Protezione e la Tutela dei Minori (S.P.T.M.)	12
• 2.3.4 Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare (C.A.S.F.)	12
• 2.3.5 Ufficio di Ambito per l'Ambito Territoriale Sociale Ven_06 Vicenza	13
• 2.3.6 Servizi all'Abitare	13
• 2.3.7 Centro Antiviolenza (CEAV)	13
• 2.3.8 Il Garante delle persone private della libertà	13

## TERZA PARTE

3.1 Prestazioni e servizi	pag. 15
• 3.1.1 Destinatari	15
• 3.1.2 Accesso alle prestazioni e ai servizi	15
• 3.1.3 Istruttoria e progetto personalizzato	15
• 3.1.4 Isee e compartecipazione al costo dei servizi	16
• Servizio sociale professionale	17
• Servizio educativo professionale	18
• Servizio di psicologia territoriale	19
• Sostegno socio-educativo per minori	20
• Centro diurno per minori	21
• Servizi residenziali e semi-residenziali per minori e madri con bambini	22
• Contributi economici ad integrazione del reddito	23
• Impegnativa di cura domiciliare (ICD)	24
• Servizio di assistenza domiciliare	25
• Telesoccorso-telecontrollo	26
• Servizio pasti a domicilio	27
• Servizio trasporto sociale (strutture ambulatoriali)	28
• Servizio trasporto sociale (lavoro e autonomia personale)	29
• Servizi residenziali per anziani (case di riposo)	30

• Servizi semi-residenziali per anziani (centri diurni socio-sanitari)	31
• Assegnazioni alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)	32
• Mobilità ordinaria alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)	33
• Agenzia comunale per la locazione	34
• Assegnazioni appartamenti a canone agevolato	35
• Assegnazioni alloggi protetti	36
• Strutture di accoglienza comunali per persone in condizione di marginalità	37
• Centro Anti Violenza	38
• Tirocini di inclusione	39
• Pronto Intervento Sociale	40
• Consulenza e orientamento per persone richiedenti asilo	41
• Progetti di utilità collettiva e volontariato	42
• Sportello "Vicenza solidale"	43
• Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare (C.A.S.F.)	44
• Assegno di maternità di base	45
• Bonus energia elettrica per disagio fisico	46
• Interventi economici regionali per famiglie fragili	47
• Contributo barriere architettoniche	48
• Integrazione retta per i servizi residenziali e semiresidenziali in favore di persone anziane e persone con disabilità	49

#### QUARTA PARTE

4.1 Allegato 1: tabella di rilevazione della qualità	51
4.2 Allegato 2: proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi	53

**PRIMA PARTE**

## 1.1 Obiettivo della Carta dei Servizi Sociali

Il Comune, quale Istituzione più prossima al cittadino, rappresenta una delle porte di accesso ai servizi finalizzati al benessere e alla sicurezza dei cittadini, e in particolare delle persone e delle famiglie in difficoltà. E' il soggetto principale della programmazione, della gestione e dell'erogazione dei Servizi Sociali, adeguando la risposta assistenziale al continuo mutamento sociale e alla complessa realtà locale. Si colloca in un sistema territoriale di collaborazioni istituzionali pubbliche e private, formali ed informali, facendosi promotore di cambiamento e innovazione. Al contempo recepisce le novità normative e le linee di indirizzo emanate da Stato e Regione in materia di Politiche Sociali.

La *Carta dei Servizi Sociali* è lo strumento che definisce, ai sensi della Legge Quadro 328 del 2000, "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". Si configura come un *patto* siglato tra l'amministrazione pubblica e i cittadini, attraverso il quale il Comune si impegna nell'erogazione di prestazioni e servizi a favore delle persone in condizione di bisogno e nel costante miglioramento della qualità dei servizi stessi. Rappresenta uno strumento di informazione e orientamento per il cittadino, partecipe attivo nella valutazione dei servizi.

La *Carta dei Servizi Sociali* si ispira a principi universalistici e fondamentali che, a partire dalla Costituzione, hanno come obiettivo la tutela della persona e la sua dignità, l'uguaglianza e l'equità di trattamento, la sussidiarietà, la trasparenza, la riservatezza e la partecipazione attiva al miglioramento della qualità.

La *Carta dei Servizi Sociali* del Comune di Vicenza è approvata dalla Giunta Comunale ed è sottoposta a periodica revisione perché sia sempre attuale e corrispondente alla reale offerta di servizi.

Individua gli interventi, i destinatari, le informazioni relative alle prestazioni e alle attività garantite, le modalità di erogazione, i requisiti di accesso ed i tempi del procedimento amministrativo, gli standard di qualità e gli strumenti di valutazione e controllo dell'efficacia, nonché le modalità di presentazione di reclami/encomi da parte del cittadino.

I servizi sociali comunali si avvalgono di professionisti che accompagnano il singolo e il nucleo familiare in condizione di svantaggio nel percorso di aiuto, impegnandosi nell'individuazione di risposte efficaci finalizzate al superamento dello stato di bisogno.

I servizi sociali comunali agiscono per il rafforzamento della rete locale, promuovendo sinergie con le altre istituzioni pubbliche e tenendo conto delle disposizioni in materia di Livelli Essenziali di Assistenza sociali e sanitari. Si integrano con le attività del privato sociale, del Terzo Settore, della società civile, del volontariato, dei singoli e delle famiglie per la prevenzione o il contenimento del disagio e la condivisione dei compiti di sostegno e di cura.

La *Carta dei Servizi Sociali* del Comune di Vicenza illustra, attraverso schede sintetiche, l'organizzazione del settore Servizi Sociali, le sedi degli uffici, le prestazioni offerte, suddivise per tipologia di destinatario, nonché le modalità di partecipazione del cittadino alla valutazione della qualità.

## **1.2 Principi cui si ispira la Carta dei Servizi Sociali**

La *Carta dei Servizi Sociali* si ispira ai seguenti principi:

- universalità e uguaglianza: ogni individuo che ne abbia titolo ha diritto di accesso ai servizi e alle prestazioni erogate dai Servizi Sociali, pur nel rispetto delle diverse disposizioni che li regolano e della personalizzazione degli interventi. Non sono ammesse distinzioni di trattamento per genere, lingua, razza, religione e opinione politica.
- equità e personalizzazione: nella realizzazione degli interventi, i Servizi Sociali agiscono per una risposta personalizzata che tenga conto delle peculiarità, delle differenze e delle risorse di ciascuno, con il fine ultimo di garantire medesime opportunità e diritti.
- appropriatezza, efficacia, efficienza: i Servizi Sociali perseguono l'obiettivo di realizzare interventi opportuni e adeguati, offrendo le soluzioni più efficaci a fronte del bisogno accertato e che, a parità di risultato, richiedano il minor consumo di risorse.
- economicità: i servizi sociali si impegnano per realizzare il massimo risultato possibile con i mezzi a disposizione e nei limiti degli stanziamenti di bilancio, coinvolgendo, laddove possibile e nel rispetto delle reciproche funzioni e competenze, le realtà territoriali istituzionali e non istituzionali.
- sussidiarietà: i Servizi Sociali, nel perseguire l'interesse generale e dei destinatari degli interventi, si impegnano nel rafforzamento di un modello assistenziale integrato che si avvale del contributo della rete istituzionale ed informale di sostegno. Vengono valorizzate e implementate le relazioni territoriali, le forme di collaborazione pubblico-privato, con il Terzo Settore e con le varie espressioni del volontariato locale, anche in forma associata.
- rispetto della riservatezza: il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto della normativa di riferimento. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.
- trasparenza e partecipazione: il Comune si impegna nel rendere chiare e comprensibili le azioni della pubblica amministrazione e di dare pubblicità di atti, documenti, informazioni e dati secondo le disposizioni di legge e nel rispetto della privacy. Lo scopo è quello di favorire la comprensione da parte degli interessati, la partecipazione e il controllo sull'azione amministrativa, sull'utilizzo delle risorse pubbliche e sulle modalità con le quali l'amministrazione agisce per raggiungere i propri obiettivi.

## **1.3 Responsabilità dei Servizi Sociali e dei soggetti erogatori di servizi per conto della Pubblica Amministrazione**

L'amministrazione comunale può avvalersi di soggetti del mercato privato e del Terzo Settore cui affidare, attraverso gara d'appalto o affidamento diretto, la realizzazione e la gestione dei servizi alla popolazione ispirandosi ai principi di economicità, trasparenza e qualità. L'amministrazione garantisce, attraverso verifiche per tutta la durata dell'appalto, che il soggetto erogatore operi in conformità alle attese e ai contenuti contrattuali, nell'interesse pubblico e dei cittadini cui il servizio è rivolto.

## **1.4 Periodicità revisione della Carta dei Servizi Sociali**

Annuale

## **1.5 Partecipazione del cittadino, valutazione e controllo qualità**

Il Comune garantisce la partecipazione degli utenti al miglioramento dei Servizi Sociali nelle forme disciplinate dalla normativa e dai regolamenti, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e delle prestazioni.

Promuove altresì la qualità degli interventi e dei Servizi Sociali attraverso forme di valutazione e controllo di standard di prestazione qualitativi e quantitativi attesi, elaborati a partire dai principali indicatori in uso nella Pubblica Amministrazione.

In ordine alla qualità è adottata la Tabella Rilevazione Qualità (allegato 1) che rileva conformità o discordanze rispetto alle attese, tenendo conto dei cambiamenti dei bisogni della popolazione, dei suggerimenti che provengono dai vari portatori di interesse, siano essi singoli o associati, nonché delle innovazioni tecnologiche e amministrative. Le dimensioni, i fattori, gli indicatori e gli standard adottati sono elaborati in maniera specifica per i Servizi Sociali del Comune di Vicenza e integrano quanto già disposto dalla normativa in vigore per la promozione della qualità nella Pubblica Amministrazione.

E' inoltre proposta una scheda (allegato 2) da utilizzare per fornire suggerimenti e osservazioni al Settore.

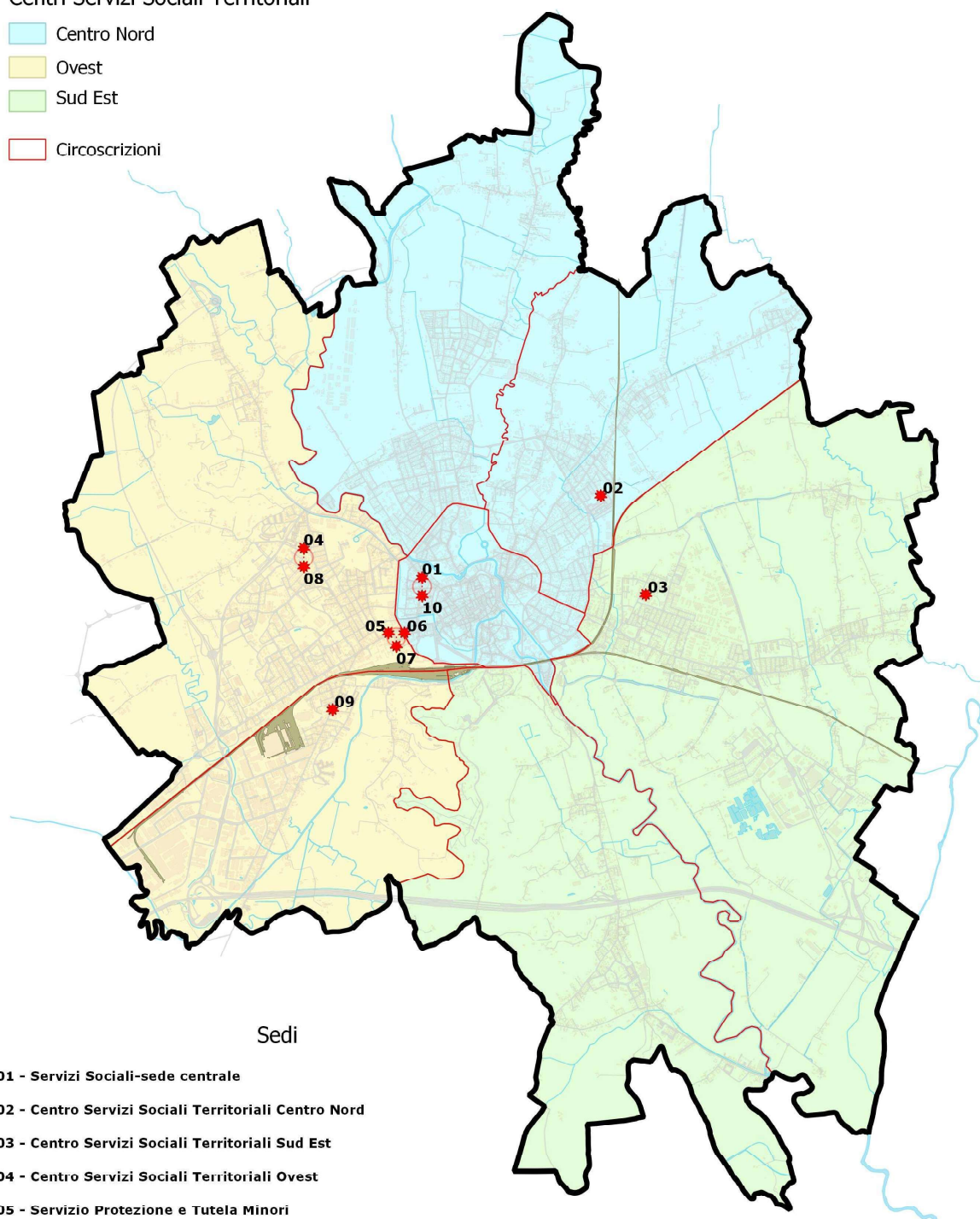
**SECONDA PARTE**



## 2.1 CARTINA DELLA CITTA'

### Centri Servizi Sociali Territoriali

-  Centro Nord
-  Ovest
-  Sud Est
-  Circoscrizioni



### Sedi

- 01 - Servizi Sociali-sede centrale**
- 02 - Centro Servizi Sociali Territoriali Centro Nord**
- 03 - Centro Servizi Sociali Territoriali Sud Est**
- 04 - Centro Servizi Sociali Territoriali Ovest**
- 05 - Servizio Protezione e Tutela Minori**
- 06 - Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare (distretto Est dell'Aulss 8 Berica)**
- 07 - Ambito Territoriale Sociale VEN\_06-Vicenza (distretto Est dell'Aulss 8 Berica)**
- 08 - Servizi all'Abitare**
- 09 - Centro Antiviolenza (distretto Est dell'Aulss8 Berica)**
- 10 - Autorità Garante persone private della libertà**

## **2.2 SEDI E UFFICI**

### **01 - Servizi Sociali-sede centrale**

Contrà Giovanni Busato, 19

Tel: 0444-222520

E-mail: [segreteria@comune.vicenza.it](mailto:segreteria@comune.vicenza.it);

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30

martedì e giovedì dalle 16.30 alle 18.00

<https://www.comune.vicenza.it/Amministrazione/Aree-amministrative/Settore-Servizi-Sociali-Partecipazione-Lavoro-e-Pari-Opportunita>

### **02 - Centro Servizi Sociali Territoriali Centro Nord**

Via Antonio Turra, 70

Tel: 0444-222940-50

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

martedì e giovedì dalle 16.30 alle 18.00.

Gli assistenti sociali ricevono su appuntamento.

E-mail: [csst-centro-nord@comune.vicenza.it](mailto:csst-centro-nord@comune.vicenza.it);

<https://www.comune.vicenza.it/Vivere-il-comune/Luoghi/Centro-servizi-sociali-territoriali-Centro-Nord>

### **03 - Centro Servizi Sociali Territoriali Sud Est**

Via Adolfo Giuriato, 72

Tel: 0444-222920-30

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

martedì e giovedì dalle 16.30 alle 18.00.

Gli assistenti sociali ricevono su appuntamento.

E-mail: [csst-sud-est@comune.vicenza.it](mailto:csst-sud-est@comune.vicenza.it);

<https://www.comune.vicenza.it/Vivere-il-comune/Luoghi/Centro-servizi-sociali-territoriali-Sud-Est>

### **04 - Centro Servizi Sociali Territoriali Ovest**

Via Paolo Thaon Di Revel, 44

Tel: 0444-222960-70

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

martedì e giovedì dalle 16.30 alle 18.00.

Gli assistenti sociali ricevono su appuntamento.

E-mail: [csst-ovest@comune.vicenza.it](mailto:csst-ovest@comune.vicenza.it);

<https://www.comune.vicenza.it/Vivere-il-comune/Luoghi/Centro-servizi-sociali-territoriali-Ovest>

### **05 - Servizio Protezione e Tutela Minori**

Viale Torino, 19

Tel: 0444-757580

Orario di apertura: accesso su appuntamento

E-mail: [tutelaminorivicenza@aulss8.veneto.it](mailto:tutelaminorivicenza@aulss8.veneto.it);

<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/Servizi-per-i-minori>

**06 - Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare**

Viale Torino, 19

Tel: 0444-222548/49

Orario di apertura: accesso su appuntamento

e-mail: [servizioaffidi@comune.vicenza.it](mailto:servizioaffidi@comune.vicenza.it);

**07 – Ufficio di Ambito per l'Ambito Territoriale Sociale VEN\_06-Vicenza**

Viale Torino, 19

Tel: 0444-222564

Orario di apertura: accesso su appuntamento

e-mail: [progettisociali@comune.vicenza.it](mailto:progettisociali@comune.vicenza.it);

<https://www.comune.vicenza.it/Vivere-il-comune/Luoghi/Ufficio-di-ambito-per-l-inclusione-sociale-e-politiche-del-lavoro>

**08 - Servizi all'Abitare**

Via Paolo Thaon Di Revel, 44

Tel: 0444-221323

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

e-mail: [ufficiocasa@comune.vicenza.it](mailto:ufficiocasa@comune.vicenza.it);

**09 - Centro Antiviolenza (distretto Est dell'Aulss8 Berica)**

Via Giuseppe Vaccari, 113

Tel: 0444-230402

Orario di apertura: accesso su appuntamento

e-mail: [ceav@comune.vicenza.it](mailto:ceav@comune.vicenza.it);

**10 - Autorità Garante persone private della libertà**

Contrà Giovanni Busato, 19

Tel: 0444-222520

Orario di apertura: accesso su appuntamento

e-mail: [garante detenuti@comune.vicenza.it](mailto:garante detenuti@comune.vicenza.it);

## **2.3 GLI UFFICI DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI**

### **2.3.1 Servizi Sociali-sede centrale**

I Servizi Sociali costituiscono un settore del Comune di Vicenza afferente all'Area 3 - Sviluppo della Comunità e Valorizzazione della Città. Il Settore comprende una sede centrale, collocata in Palazzo Negrisolò in contrà Busato 19, ed uffici decentrati.

Nella sede centrale si trovano l'assessore delegato ai Servizi Sociali, il dirigente di Settore, la Segreteria, gli uffici amministrativi e contabili, gli uffici di coordinamento dei Servizi all'Abitare, gli uffici di coordinamento dei Servizi Sociali Territoriali, il Servizio Sociale per la grave marginalità.

### **2.3.2 Centri di Servizio Sociale Territoriale (CSST)**

Sono uffici decentrati che attivano prestazioni e servizi a carattere sociale e socio-sanitario rivolti a singoli e famiglie di tutte le fasce di età.

Il personale del CSST, composto da amministrativi, professionisti assistenti sociali, educatori e psicologi svolge una funzione di sostegno alle persone, attraverso risposte atte a prevenire/ridurre le situazioni di bisogno e di disagio. Le attività e le prese in carico sono distinte per area di competenza: area Famiglia e Minori, area Adulti e area Anziani.

I CSST sono dislocati in tre sedi che garantiscano prossimità ai cittadini, conoscenza e integrazione nel territorio di competenza.

### **2.3.3 Servizio per la Protezione e la Tutela dei Minori (SPTM)**

Il SPTM si rivolge a minorenni che vivono momenti di particolare difficoltà tali da poter mettere a rischio la loro sicurezza, l'adeguato sviluppo, la salute e il benessere psico-fisico-sociale. Si attivano interventi specifici di protezione e tutela del bambino e del ragazzo. Nel servizio opera un'équipe multidisciplinare composta da assistenti sociali, psicologi, educatori e personale amministrativo.

### **2.3.4 Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare (CASF)**

Il CASF è un servizio dedicato alla promozione e alla realizzazione dell'affido e della solidarietà familiare a favore di minori e famiglie in difficoltà. Il servizio opera per conto del Comune di Vicenza e di tutti i Comuni afferenti al territorio del Distretto Est dell'AULSS 8 "Berica", in virtù di apposita convenzione.

Si occupa di promuovere la cultura dell'accoglienza nel territorio; reperisce, valuta e forma famiglie e persone disponibili all'accoglienza, sostenendole nel progetto di affido e solidarietà familiare eventualmente attivato.

Nel servizio operano un assistente sociale, un educatore e due psicologi.

### **2.3.5 Ufficio di Ambito per l'Ambito Territoriale Sociale VEN\_06-Vicenza**

L'Ufficio di Ambito opera per conto del Comune di Vicenza e di tutti i Comuni afferenti al territorio del Distretto Est dell'AULSS 8 "Berica", in virtù di apposita convenzione. Ha la finalità di realizzare un sistema territoriale uniforme di servizi e interventi di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, attraverso le attività individuate dalle norme nazionali e regionali e l'integrazione con le altre politiche di sviluppo territoriali.

L'accesso alle risorse è mediato dal Servizio Sociale del comune di residenza dei cittadini

### **2.3.6 Servizi all'Abitare**

I Servizi all'Abitare gestiscono il patrimonio alloggiativo di proprietà comunale nonché le strutture di accoglienza per persone e famiglie in situazione di marginalità. Periodicamente vengono predisposti bandi per l'assegnazione di alloggi comunali e per la mobilità fra gli inquilini. Sono inoltre impegnati in progetti di locazione temporanea finalizzati all'attenuazione degli effetti dello stato di disagio abitativo. In risposta all'emergenza abitativa, in collaborazione con i CSST ed il SPTM, viene valutata l'ammissione di singoli o famiglie nelle diverse strutture di accoglienza alloggiativa disponibili nonché monitorato il progetto personalizzato finalizzato al superamento dello stato di bisogno.

### **2.3.7 Centro antiviolenza (CEAV)**

Il Centro Antiviolenza di Vicenza appartiene alla rete dei CEAV disciplinati dalla L.R. n. 5/2013 ed è gestito da un'Associazione che si avvale di personale specializzato, a prestazione, dipendente o volontario. Nasce da un progetto condiviso tra istituzioni e soggetti del privato sociale al fine di dotare la città di uno spazio di ascolto, riflessione e contrasto alla violenza di genere. Il servizio è pubblico e gratuito, offre prestazioni di accoglienza, presa in carico, consulenza psicologica e legale e interventi di protezione immediata a donne vittime di violenza. Svolge inoltre attività di sensibilizzazione, anche attraverso eventi di promozione e formativi, sul tema della violenza di genere.

### **2.3.8 Il Garante delle persone private della libertà**

Il Garante dei diritti delle persone private della libertà personale è stato istituito con delibera del Consiglio Comunale n. 52/2010. E' eletto dal Consiglio Comunale e rimane in carica fino alla scadenza del mandato dell'Amministrazione. L'incarico è rinnovabile per non più di una volta.

Il Garante promuove l'esercizio dei diritti, le opportunità di partecipazione alla vita civile e l'accesso ai servizi della persona sottoposta a misura restrittiva della libertà personale. Promuove altresì iniziative di sensibilizzazione pubblica sul tema dei diritti umani delle persone private della libertà personale e della umanizzazione della pena detentiva.

**TERZA PARTE**

### **3.1 PRESTAZIONI E SERVIZI**

Le prestazioni e i Servizi Sociali illustrati nel presente capitolo sono disciplinati da norme nazionali e regionali e da regolamenti comunali. Per i regolamenti comunali che disciplinano i Servizi Sociali del Comune di Vicenza si veda: <https://www.comune.vicenza.it/Amministrazione/Documenti-e-dati/Atti-normativi/Regolamenti-comunali>

#### **3.1.1 Destinatari**

Persone residenti nel Comune di Vicenza ed in particolare:

- a) ai cittadini italiani;
- b) ai cittadini dell'Unione Europea, nel rispetto degli accordi internazionali vigenti;
- c) agli stranieri e agli apolidi regolarmente residenti.
- d) ai minori stranieri non accompagnati

Persone non residenti nel Comune di Vicenza temporaneamente presenti nel territorio cittadino: in caso di bisogno emergenziale e indifferibile possono essere attivati interventi in deroga al requisito della residenza o attivandosi nei confronti di altri Comuni dove la persona ha titolo per ricevere assistenza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, chiedendo l'assunzione del caso e degli oneri di assistenza corrispondenti.

#### **3.1.2 Accesso alle prestazioni e ai servizi**

L'accesso alle prestazioni e ai servizi avviene:

- a) su istanza del diretto interessato o di chi ne cura gli interessi ovvero, del curatore, tutore, amministratore di sostegno;
- b) su istanza dell'esercente la responsabilità genitoriale, in caso il destinatario dell'intervento sia minore di età;
- c) per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- d) d'ufficio nelle situazioni in cui non è possibile attivare un richiedente e l'intervento è necessario e indifferibile.

E' generalmente prevista la condivisione con il beneficiario di un progetto personalizzato di servizio sociale, unitamente a un'istruttoria amministrativa.

L'ammissione alle prestazioni e ai servizi è disposta con provvedimento del Dirigente del Settore, tenuto conto del progetto personalizzato redatto dall'assistente sociale e sottoscritto dall'interessato, del servizio proposto, dell'istruttoria amministrativa, dei criteri di priorità, stabiliti con apposita disposizione attuativa della Giunta Comunale, e degli stanziamenti di bilancio. Nel caso in cui l'ammissione sia subordinata a graduatoria, la comunicazione dell'accoglimento della domanda contiene anche la collocazione del richiedente nella lista di attesa. E' ammessa istanza di revisione del provvedimento all'organo che lo ha adottato, che si pronuncia entro i tempi stabiliti dalla normativa di legge e dai regolamenti di riferimento, assunte le necessarie informazioni. L'interessato ha inoltre facoltà di presentare ricorso giudiziale ai sensi e nei termini di legge.

Per l'accesso alle prestazioni a carattere socio-sanitario le funzioni e le procedure si integrano con quelle di titolarità dell'A.U.L.S.S.8 "Berica".

#### **3.1.3 Istruttoria e progetto personalizzato**

La domanda per accedere alle prestazioni e ai servizi va presentata agli uffici competenti del Settore. L'interessato fornisce ogni informazione necessaria per la compilazione e il perfezionamento della documentazione da produrre. Se la richiesta comporta l'attivazione del servizio sociale professionale, l'assistente sociale provvede alla valutazione della situazione di

bisogno dell'interessato attraverso colloqui, visite domiciliari se opportune, contatti con le istituzioni del territorio e integrando le informazioni con documentazione eventualmente acquisita d'ufficio. Verifica, secondo il principio della sussidiarietà, la possibilità della rete familiare e sociale dell'interessato di collaborare nella risposta al bisogno rilevato. Costituiscono oggetto della valutazione tutti gli elementi pertinenti alla conoscenza della situazione e alla progettazione di un intervento di aiuto, quali ad esempio condizioni di salute, di crescita, di adattamento sociale, autonomie e disfunzioni nelle attività della vita quotidiana; situazione familiare, educativa e delle relazioni sociali; situazione abitativa; situazione economica e lavorativa; risorse personali, familiari e sociali, ivi compresi i servizi attivati da altri enti e gli aiuti del privato sociale.

Quando il progetto è rivolto ad un minore, la valutazione dello stato di salute e di crescita si associa alla valutazione delle funzioni di educazione e cura esercitate dai genitori e alle eventuali richieste che provengono dagli organi giudiziari.

A seguito della valutazione dello stato di bisogno l'assistente sociale definisce il progetto personalizzato di intervento con il diretto interessato, o con il suo rappresentante legale, ovvero con chi ne tutela gli interessi, indicando stato iniziale di rilevazione del bisogno, obiettivi, azioni e tempi per la realizzazione, costi associati al programma di intervento, esiti. Il progetto è finalizzato al superamento dello stato di bisogno, alla prevenzione degli aggravamenti o al contenimento del disagio, richiede, ove possibile, l'attiva collaborazione dell'interessato, e si attua secondo diversi gradi di complessità con azioni di sostegno, di protezione o tutela del soggetto fragile.

Il progetto personalizzato che riguarda un minore è sottoscritto dagli esercenti la responsabilità genitoriale, se non limitati nell'esercizio per decreto giudiziario, o da chi li rappresenta legalmente. In caso di bisogni complessi di natura socio-sanitaria, che richiedono una valutazione multiprofessionale, viene attivata l'Unità Valutativa Multidimensionale, di seguito U.V.M.D.; L'U.V.M.D. definisce il progetto, individua la tipologia di prestazioni e/o i servizi da attivare e la ripartizione dei costi sociali e sanitari secondo i livelli essenziali di assistenza, di cui alla normativa statale e regionale vigente, e il referente del progetto.

L'ammissione alle prestazioni e ai servizi è disposta con provvedimento del Dirigente, tenuto conto del progetto personalizzato redatto dall'assistente sociale e sottoscritto dall'interessato, del servizio proposto, dell'istruttoria amministrativa, dei criteri di priorità, stabiliti con apposita disposizione attuativa della Giunta Comunale, e degli stanziamenti di bilancio. Il provvedimento indica la tipologia di prestazione o il servizio autorizzato, la modalità di erogazione, la durata, la misura della compartecipazione al costo da parte del diretto interessato, se dovuta, ovvero le motivazioni del diniego. Nel caso in cui l'ammissione sia subordinata a graduatoria, la comunicazione dell'accoglimento della domanda contiene anche la collocazione del richiedente nella lista di attesa. Entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione agli interessati del provvedimento di ammissione ovvero di diniego, è ammessa istanza di revisione all'organo che lo ha adottato, che si pronuncia entro il termine di trenta giorni dalla presentazione della stessa, assunte idonee informazioni. L'interessato ha facoltà di presentare ricorso giudiziale ai sensi e nei termini di legge.

### **3.1.4 Isee e compartecipazione al costo dei servizi**

Nei casi che lo prevedono, le prestazioni e i servizi possono prevedere una soglia di accesso e una compartecipazione economica del richiedente ovvero del diretto interessato, determinata in relazione all'I.S.E.E.

In assenza di attestazione I.S.E.E., nei casi previsti, l'ammissione al servizio avviene senza agevolazione tariffaria, salvo deroghe motivate adottate dal Direttore per situazione urgenti e indifferibili.



# SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

## **A CHI SI RIVOLGE:**

A persone e famiglie residenti nel Comune di Vicenza o temporaneamente presenti nel territorio comunale

## **COSA OFFRE:**

In collaborazione con gli altri operatori dell'équipe (psicologi ed educatori) il servizio sociale professionale concorre a realizzare e tutelare i valori e gli interessi generali, ascoltando e comprendendo le esigenze della persona, delle famiglie, dei gruppi sociali e delle comunità.

Promuove opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita, valorizza l'autonomia delle persone e dei gruppi, li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o disagio e favorire processi di inclusione.

Previene e contrasta tutte le forme di violenza e di discriminazione.

## **COME ACCEDERE:**

Su appuntamento con l'assistente sociale del Servizio di riferimento.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Centri di Servizio Sociale Territoriale, Servizio Protezione e Tutela Minori, Centro Affidi e Solidarietà Familiare, Ufficio di Ambito, Servizio per i richiedenti asilo e strutture di accoglienza per persone in condizione di grave marginalità.

## **QUANTO COSTA:**

Il servizio è gratuito.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Nessun termine.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Costituzione della Repubblica italiana e Trattati e Convenzioni dell'Unione Europea  
Legge 23 marzo 1993 n. 84 "Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale"

Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali (MLPS)

Codice Deontologico (CNOAS)

# SERVIZIO EDUCATIVO PROFESSIONALE

## **A CHI SI RIVOLGE:**

A minori e famiglie fragili sul piano educativo, residenti nel Comune di Vicenza.

## **COSA OFFRE:**

E' un servizio che si realizza attraverso la figura dell'educatore professionale, il quale esercita la propria funzione in collaborazione con l'équipe (assistente sociale e psicologo). Ha l'obiettivo di intervenire, con finalità preventiva, sul territorio cittadino in ordine alle dinamiche di impoverimento educativo nei confronti dei minori, con particolare attenzione ai temi della multiculturalità e dell'integrazione sociale, favorendo l'emersione delle risorse informali (famiglie, singoli, gruppi di pari,...) per favorire l'integrazione dei minori. Il servizio promuove inoltre il consolidamento di relazioni familiari positive ed efficaci, sostiene le tappe di sviluppo dei soggetti in età evolutiva, si propone di implementare le competenze genitoriali e di rafforzare o creare reti sociali di sostegno. Il servizio si attiva anche nei casi che richiedono incontri protetti o in spazio neutro tra genitori-figli-altri soggetti familiari e non.

## **COME ACCEDERE:**

Previo colloquio e progetto sociale condiviso con l'assistente sociale comunale, eventualmente coadiuvata dalle altre figure professionali dell'équipe.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Centri di Servizio Sociale Territoriale, Servizio Protezione e Tutela Minori.

## **QUANTO COSTA:**

Il servizio è gratuito e non è prevista una soglia di accesso per la fruizione del servizio.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Non previsto.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento comunale delle prestazioni e dei Servizi Sociali.

# SERVIZIO DI PSICOLOGIA TERRITORIALE

## **A CHI SI RIVOLGE:**

A minori e famiglie che necessitano di supporto psicologico residenti nel Comune di Vicenza.

## **COSA OFFRE:**

E' un servizio realizzato attraverso la figura dello psicologo, il quale esercita la propria funzione in collaborazione con l'équipe (assistente sociale e educatore) nei contesti in cui si manifesta un disagio psicologico, siano essi familiari, individuali o nelle aggregazioni sociali, a causa di condizioni socio-economiche precarie, di emarginazione o di povertà educativa. Promuove azioni finalizzate ad un armonico sviluppo psicologico del minore in ambito familiare e nel contesto sociale di riferimento ed esercita funzioni di valutazione, pianificazione degli interventi psico-educativi e di monitoraggio degli esiti.

## **COME ACCEDERE:**

Previo colloquio con l'assistente sociale comunale e lo psicologo.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Centri di Servizio Sociale Territoriale, Servizio Protezione e Tutela Minori.

## **QUANTO COSTA:**

Il servizio è gratuito e non è prevista una soglia di accesso per la fruizione del servizio.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Non previsto.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento comunale delle prestazioni e dei Servizi Sociali.

# **SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO PER MINORI**

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Minori dai 0 ai 18 anni, residenti nel Comune di Vicenza

## **COSA OFFRE:**

Il sostegno socio-educativo è un intervento educativo individuale, svolto dalla figura dell'educatore professionale, rivolto a minori nella fascia di età 0-18 anni, con particolare riguardo ai minori in età scolare, che manifestano un disagio personale, familiare e relazionale; è finalizzato a promuovere il benessere fisico, intellettuale, affettivo e relazionale del minore, rafforzando la competenza educativa dei genitori. Consiste nell'affiancamento del minore da parte di un educatore professionale nelle attività quotidiane del minore siano esse didattiche, educative e socializzanti, favorendo lo sviluppo dei processi di conoscenza, le abilità operative e l'ampliamento della sfera relazionale. Il servizio interviene altresì sulla relazione genitori/figlio, con la finalità di favorire la consapevolezza dei comportamenti che provocano disagio nel minore e la graduale modifica degli stessi, contribuendo all'affermazione del ruolo genitoriale. Si attiva nei limiti degli stanziamenti di bilancio, secondo priorità di accesso che tengono conto dei bisogni e dell'urgenza, e richiede la redazione di un progetto di intervento personalizzato.

## **COME ACCEDERE:**

Previo colloquio e progetto sociale condiviso con l'assistente sociale comunale, eventualmente coadiuvata dalle altre figure professionali dell'équipe.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Centri di Servizio Sociale Territoriale, Servizio Protezione e Tutela Minori.

## **QUANTO COSTA:**

Il Servizio non prevede una soglia di accesso, ma una compartecipazione al costo commisurata alle disponibilità familiari.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Non previsto.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento comunale delle prestazioni e dei Servizi Sociali.

# CENTRO DIURNO PER MINORI

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Minori nella fascia di età 6/18 anni, residenti nel Comune di Vicenza

## **COSA OFFRE:**

Il Centro diurno è un servizio finalizzato a sostenere minori in età compresa tra i 6 e i 18 anni che presentano disagio personale, difficoltà di integrazione sociale, insuccessi scolastici e fragilità relazionali. Si realizza in strutture di aggregazione comunitaria, in piccoli gruppi e in orario diurno per cinque giorni la settimana, con la supervisione di educatori professionali che hanno il compito di facilitare lo sviluppo delle competenze sociorelazionali e il rispetto delle regole, favorendo la maturazione affettiva, sociale e intellettuale attraverso la relazione tra pari. Si attiva nei limiti degli stanziamenti di bilancio, secondo priorità di accesso che tengono conto dei bisogni e dell'urgenza, e richiede la redazione di un progetto di intervento personalizzato.

## **COME ACCEDERE:**

Previo colloquio e progetto sociale condiviso con l'assistente sociale comunale, eventualmente coadiuvata dalle altre figure professionali dell'équipe.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Centri di Servizio Sociale Territoriale, Servizio Protezione e Tutela Minori.

## **QUANTO COSTA:**

Il Servizio non prevede una soglia di accesso, ma una compartecipazione al costo commisurata alle disponibilità familiari.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Non previsto.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento comunale delle prestazioni e dei Servizi Sociali.

# SERVIZI RESIDENZIALI E SEMI RESIDENZIALI PER MINORI E MADRI CON BAMBINI

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Minori (0-18 anni, con proroga possibile fino ai 21 anni) e madri con bambini, residenti nel Comune di Vicenza: Sono ammessi anche minori e madri con bambini non residenti se in condizione di bisogno emergenziale e indifferibile.

## **COSA OFFRE:**

I servizi di cui al presente articolo sono finalizzati a sostenere minori singoli, o madri con bambini, con difficoltà psico-sociali ed educative tali da richiedere interventi di protezione o tutela, nell'ambito della beneficenza (consensualità dei genitori) o a seguito di un decreto prescrittivo dell'Autorità Giudiziaria. Si tratta di strutture di tipo comunitario o a caratterizzazione familiare, gestite da organismi del privato sociale, la cui classificazione e il cui funzionamento sono definiti dalla normativa regionale sull'autorizzazione all'esercizio e sull'accreditamento.

Ai sensi della normativa regionale vigente, costituiscono servizio residenziale e semi residenziale per minori e mamme con bambini le seguenti tipologie:

- a) Comunità educativa mamma-bambino anche con pronta accoglienza;
- b) Comunità familiare;
- c) Comunità educativa per minori;
- d) Comunità educativa per minori con pronta accoglienza;
- e) Comunità educativa diurna per minori/adolescenti;
- f) Comunità educativa riabilitativa (a carattere socio-sanitario);
- g) Comunità educativa diurna con modulo psicopatologico oltre a nuove unità di offerta eventualmente definite dalle norme (a carattere socio-sanitario).

## **COME ACCEDERE:**

L'accesso è concordato con l'assistente sociale e l'equipe del servizio di riferimento e richiede l'attivazione di una Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) che definisce il progetto, individua la struttura di accoglienza e definisce, in caso di strutture a carattere socio-sanitario, la ripartizione dei costi tra Comune e AULSS in relazione ai Livelli Essenziali di Assistenza.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Al CSST di riferimento o al Servizio Protezione e Tutela Minori.

## **QUANTO COSTA:**

L'accoglienza non prevede una soglia di accesso, ma una compartecipazione al costo commisurata alle disponibilità familiari.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Non previsto.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento comunale delle prestazioni e dei Servizi Sociali.

# **CONTRIBUTI ECONOMICI AD INTEGRAZIONE DEL REDDITO**

## **A CHI SI RIVOLGE:**

persone e famiglie residenti nel territorio comunale che si trovino in stato di disagio socio-economico.

## **COSA OFFRE:**

Sostegno economico volto al superamento della situazione di bisogno e a rispondere a esigenze primarie. E' definito nel quadro di un progetto personalizzato concordato tra il Servizio Sociale e il cittadino.

## **COME ACCEDERE:**

Su appuntamento con l'assistente sociale del Servizio di riferimento.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Centri di Servizio Sociale Territoriale, Servizio Protezione e Tutela Minori.

## **QUANTO COSTA:**

Il servizio è gratuito.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

45 giorni dalla presentazione della domanda.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento comunale per l'erogazione di contributi economici ad integrazione del reddito.

# IMPEGNATIVA DI CURA DOMICILIARE (ICD)

## A CHI SI RIVOLGE:

L'impegnativa di cura domiciliare è un contributo economico destinato alle persone non autosufficienti (minori, adulti, anziani) residenti nel Comune di Vicenza e che sotto i profili sanitario e sociale necessitano di un particolare supporto di assistenza a domicilio in una o più attività della vita quotidiana. L'ICD è distinta in base al livello di bisogno assistenziale.

## COSA OFFRE:

L'importo del contributo varia in base al livello del bisogno assistenziale rilevato da medico curante e assistente sociale attraverso una scheda valutativa multidimensionale. L'assistenza garantita a domicilio è oggetto di verifica periodica.

## COME ACCEDERE:

La domanda può essere presentata previo appuntamento: l'assegnazione delle varie tipologie di ICD e relativi contributi avviene sulla base di una graduatoria ordinata per punteggio di gravità ed Isee, nei limiti delle risorse stanziare.

La procedura per l'accesso alle ICDB, B plus, M, Mgs, di "solievo per la frequenza dei Centri Diurni" è in capo al Comune. Per altre tipologie di ICD è necessario rivolgersi all'Azienda Sanitaria (A.U.L.S.S. 8 "Berica")

## DOVE RIVOLGERSI:

Servizi Sociali c/o Palazzo Negrisolo Contra' Busato 19 – Vicenza  
telefono: 0444/222560 Il martedì dalle ore 9 alle ore 12 e 30; il giovedì dalle ore 14,30 alle 17  
E mail: [servizisocialiterritoriali@comune.vicenza.it](mailto:servizisocialiterritoriali@comune.vicenza.it)  
<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/Impegnativa-di-cura-domiciliare>  
<https://www.aulss8.veneto.it/prestazioni/impegnativa-di-cura-domiciliare-icd-distretto-est-e-distretto-ovest/>

## QUANTO COSTA:

Non sono previsti costi per la presentazione della domanda.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

60 giorni

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Delibera Giunta Regionale del Veneto n. 1558 del 12.12.2023  
Delibera Giunta Regionale del Veneto n. 1174 del 24/08/2021  
Delibera Giunta Regionale del Veneto n. 670 del 26.05.2020  
Delibera Giunta Regionale del Veneto n. 1047 del 04.08.2015  
Delibera Giunta Regionale del Veneto n. 1338 del 30.07.2013



# SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

## A CHI SI RIVOLGE:

Il servizio è rivolto a persone residenti nel Comune di Vicenza che si trovino in condizione di difficoltà nella cura della propria persona e dell'ambiente di vita per limitazione della propria autonomia, con particolare riguardo alle persone anziane, adulte ed ai nuclei familiari in condizione di svantaggio sociale.

## COSA OFFRE:

Il servizio di assistenza domiciliare ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone in difficoltà mantenendole il più possibile nel proprio domicilio in condizione di sicurezza e di salute. Si attua con l'intervento di operatori qualificati di assistenza che sostengono la persona nella cura di sé, nel riassetto della casa, nelle pratiche amministrative ordinarie e nei controlli sanitari.

## COME ACCEDERE:

Ci si rivolge all'assistente sociale, che verifica lo stato di bisogno e concorda il progetto di assistenza personalizzato.

## DOVE RIVOLGERSI:

Presso il Centro Servizio Sociale Territoriale di riferimento, previo appuntamento.  
<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/Servizi-per-la-domiciliarita>

## QUANTO COSTA:

Il servizio ha un costo determinato in base all'ISEE del richiedente, può essere gratuito o a carico parziale o totale, secondo i parametri di compartecipazione previsti dal Regolamento comunale. L'ISEE del richiedente deve essere in corso di validità e senza omissioni o difformità. Il servizio è attivato per un periodo di tempo determinato, stabilito da apposita autorizzazione, eventualmente rinnovabile.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

Riscontro alla domanda entro 30 giorni .

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Regolamento delle prestazioni e dei Servizi Sociali del Comune di Vicenza approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 3/4/2018  
<https://www.comune.vicenza.it/Amministrazione/Documenti-e-dati/Documenti-tecnici-di-supperto/Regolamento-delle-prestazioni-e-dei-servizi-sociali>

# TELESOCCORSO/TELECONTROLLO

## A CHI SI RIVOLGE:

Il servizio si rivolge a tutti gli anziani e adulti del Veneto di età maggiore ai 60 anni e a coloro che, pur non avendo 60 anni, si trovino in una situazione di rischio sociale e/o sanitario documentato.

## COSA OFFRE:

Offre un servizio di teleassistenza attivo 24 ore su 24 che, attraverso un dispositivo portatile, permette di chiedere aiuto. Il dispositivo mette in contatto con la centrale operativa di ascolto attiva immediatamente l'intervento di aiuto.

## COME ACCEDERE:

Per poter accedere al servizio la persona deve presentare la richiesta di attivazione del servizio telesoccorso-telecontrollo compilata, l'informativa, la copia della carta di identità e il certificato medico. La richiesta può essere fatta sia online che in presenza.

<https://www.aulss8.veneto.it/prestazioni/attivazione-e-disdetta-del-servizio-di-telesoccorso-telecontrollo-telemonitoraggio-distretto-est-e-distretto-ovest/>

## DOVE RIVOLGERSI:

La persona può rivolgersi ai CSST di residenza o ai Distretti dell'AULSS 8 "Berica".

<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/Servizi-per-la-domiciliarita>

## QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito per tutti gli aventi diritto.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

La comunicazione di attivazione verrà resa al cittadino entro un mese dalla ditta incaricata del servizio, attraverso i propri operatori.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Legge regionale n. 26 del 4 giugno 1987 "Provvidenze straordinarie a favore delle persone anziane".

Deliberazione della Giunta Regionale n. 3655 del 19 ottobre 1999 "L.R. 26/87 Servizi di Telesoccorso e Telecontrollo domiciliare. Integrazioni circolare n.14 del 21/07/1997"

# SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

## A CHI SI RIVOLGE:

Il servizio viene messo a disposizione di persone residenti che non possono provvedere in maniera autonoma alla preparazione dei pasti per limiti psico-fisici.

## COSA OFFRE:

Il servizio prevede la consegna del pasto nella modalità refrigerata, riscaldabile con il microonde; in situazioni particolari è possibile richiedere la consegna del pasto caldo.

Possono essere richiesti pranzo e cena oppure un solo pasto giornaliero.

Ogni pasto è composto da un primo, un secondo, un contorno, pane o grissini, frutta o dessert.

La consegna avviene una sola volta al giorno, nella fascia oraria del pranzo.

Il forno a microonde, se non in possesso dell'utente, viene fornito in comodato d'uso dalla ditta che fornisce i pasti, solo in caso di consegna di pasti refrigerati.

## COME ACCEDERE:

La domanda si presenta presso il CSST di residenza. Verrà valutata la condizione di bisogno e l'ammissibilità al servizio.

## DOVE RIVOLGERSI:

CSST di residenza

<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/Servizi-per-la-domiciliarita>

## QUANTO COSTA:

Il servizio ha un costo determinato in base all'ISEE del richiedente, può essere gratuito o a carico parziale o totale, secondo i parametri di compartecipazione previsti dal regolamento comunale. L'ISEE del richiedente deve essere in corso di validità e senza omissioni o difformità.

Il servizio è attivato per un periodo di tempo determinato, stabilito da apposita autorizzazione, eventualmente rinnovabile.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

30 giorni

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Regolamento delle prestazioni e dei Servizi Sociali del Comune di Vicenza approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 3/4/2018

<https://www.comune.vicenza.it/utilita/documento.php/202643>

# **SERVIZIO TRASPORTO SOCIALE**

## **(strutture ambulatoriali)**

### **A CHI SI RIVOLGE:**

E' un servizio di natura socio–assistenziale a supporto della domiciliarità, volto a garantire l'accesso alle strutture sanitarie alle persone con difficoltà di deambulazione tali da limitare l'autonomia negli spostamenti.

Cittadini residenti presso la propria abitazione con problemi di deambulazione o comportamentali -entrambi certificati- che impediscono l'utilizzo in maniera autonoma dei normali mezzi di trasporto pubblico o privato, e che si trovano in condizioni di disagio socio-economico accertato dai competenti Servizi Sociali.

In caso di trasporto di minorenni o di persone con problemi comportamentali è necessaria la presenza sul mezzo di un accompagnatore (un familiare o una persona formalmente delegata).

### **COSA OFFRE:**

L'attività di trasporto dal domicilio al presidio sanitario viene eseguito all'interno del territorio del Comune di Vicenza. L'ammissione al Servizio è concessa su istanza del cittadino e nei limiti degli stanziamenti di bilancio.

### **COME ACCEDERE:**

Su istanza dell'interessato. In caso di ammissione al servizio, segue la programmazione degli interventi di trasporto.

### **DOVE RIVOLGERSI:**

La richiesta si presenta al CSST di residenza.

### **QUANTO COSTA:**

Il servizio è gratuito

### **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Riscontro alla domanda entro 30 giorni

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento delle prestazioni e dei servizi sociali approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di Vicenza n. 16 del 3/4/2018

# **SERVIZIO TRASPORTO SOCIALE**

## **(lavoro e autonomia personale)**

### **A CHI SI RIVOLGE:**

E' un servizio di natura socio–assistenziale a supporto della domiciliarità, volto a garantire l'accesso al lavoro e l'autonomia personale delle persone con difficoltà di deambulazione tali da limitare l'autonomia negli spostamenti.

Cittadini vicentini residenti presso la propria abitazione con difficoltà di deambulazione - certificata con il riconoscimento della disabilità con gravità (L. 104/92)- che impedisce l'utilizzo in maniera autonoma dei normali mezzi di trasporto pubblici o privati.

### **COSA OFFRE:**

L'attività di trasporto per raggiungere la sede di lavoro o altri sedi di interesse personale viene eseguito nel territorio di Vicenza e dei comuni limitrofi, nei limiti delle risorse disponibili.

### **COME ACCEDERE:**

Su istanza dell'interessato. In caso di ammissione al servizio, segue la programmazione degli interventi di trasporto.

### **DOVE RIVOLGERSI:**

Ai centri servizi sociali territoriale di residenza per presentare richiesta di autorizzazione.  
Alla ditta aggiudicataria del Servizio per le prenotazioni dei viaggi e le richieste di Pagopa

### **QUANTO COSTA:**

La compartecipazione al servizio di:

- trasporto per consentire l'accesso al lavoro nel territorio del Comune di Vicenza e con possibilità di estensione ai Comuni limitrofi corrisponde alla tariffa urbana o intera rete, a seconda del tratto percorso, in riferimento alla mappa del Tpl (Trasporto pubblico locale), così come definito dall'azienda Svt;
- trasporto per agevolare l'autonomia personale nel territorio del Comune di Vicenza e con possibilità di estensione ai Comuni limitrofi corrisponde al costo del biglietto dell'autobus così come definito dall'azienda Svt, applicando la tariffa urbana o intera rete, a seconda del tratto percorso.

In caso di necessità di accompagnatore, quest'ultimo viaggia gratuitamente.

### **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Riscontro alla domanda entro 30 giorni

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento delle prestazioni e dei servizi sociali approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di Vicenza n. 16 del 3/4/2018

# SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI (CASE DI RIPOSO)

## A CHI SI RIVOLGE:

- anziani autosufficienti che necessitano di un monitoraggio quotidiano e che desiderano trasferirsi in un ambiente protetto dove stare in compagnia
- anziani non autosufficienti che necessitano di assistenza continua e non possono riceverla a domicilio.

## COSA OFFRE:

I Centri Servizi per anziani autosufficienti si caratterizzano per la presenza di infermieri, operatori socio-sanitari ed educatori. I Centri Servizi per anziani non autosufficienti offrono assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera.

## COME ACCEDERE:

L'accesso è subordinato ad una valutazione multidimensionale (sanitaria e sociale) della persona anziana che le assegna un profilo di gravità e un punteggio utile all'inserimento in graduatoria. L'accesso al servizio dipende dalla posizione in graduatoria, dalla disponibilità dell'impegnativa regionale e dal posto letto nei Centri Servizi.

## DOVE RIVOLGERSI:

Al CSST di residenza per informazioni sulla procedura e attivare la valutazione di competenza sociale.

E' possibile inoltre consultare il sito internet dell'AULSS 8 "Berica" per la modulistica necessaria all'avvio della richiesta. <https://www.aulss8.veneto.it/prestazioni/accesso-ai-servizi-residenziali-e-semiresidenziali-per-anziani-case-di-riposo-distretto-est-e-distretto-ovest/>

## QUANTO COSTA:

La richiesta di valutazione multidimensionale socio-sanitaria è gratuita.

Nei Centri Servizi per autosufficienti la retta è a carico dell'ospite, che si accorda direttamente con la struttura sui tempi di permanenza.

Nei Centri Servizi per non autosufficienti la retta è composta da quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale (impegnativa di residenzialità emessa dalla Regione Veneto) e da quota alberghiera a carico dell'ospite o dei suoi familiari. I tempi di permanenza dipendono dal progetto (temporaneo o definitivo).

In caso di accertato disagio economico, il Servizio Sociale può attivare la procedura per l'eventuale integrazione dei costi della retta alberghiera.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

30 giorni per la valutazione multidimensionale socio-sanitaria.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

DGRV n. 3979/99 scheda SVAMA;

DGRV 3632/02 Residenzialità a favore delle persone anziane. Criteri di accesso ai servizi.

# SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI PER ANZIANI (CENTRI DIURNI SOCIO-SANITARI)

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Anziani non autosufficienti che risiedono al proprio domicilio.

## **COSA OFFRE:**

Il Centro offre un servizio di assistenza semi-residenziale (diurno) che garantisce:

- assistenza socio-sanitaria con progetto personalizzato in ambiente protetto;
- supporto ai familiari e momento di sollievo alla cura quotidiana;
- attività di stimolazione e riabilitazione finalizzate al mantenimento delle capacità cognitive, fisiche e relazionali.

## **COME ACCEDERE:**

L'accesso al servizio richiede una valutazione multidimensionale (sanitaria e sociale) della persona anziana, l'assegnazione di un profilo ed un punteggio di gravità. L'ammissione al Centro avviene secondo disponibilità di posto nel Centro Diurno prescelto, di impegnativa regionale di semiresidenzialità e posizione utile in graduatoria.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Al CSST di residenza per informazioni sulla procedura e attivare la valutazione di competenza sociale.

E' possibile inoltre consultare il sito internet dell'AULSS 8 "Berica" per la modulistica necessaria all'avvio della richiesta. <https://www.aulss8.veneto.it/prestazioni/accesso-ai-servizi-residenziali-e-semiresidenziali-per-anziani-case-di-riposo-distretto-est-e-distretto-ovest/>

## **QUANTO COSTA:**

La richiesta di valutazione multidimensionale socio-sanitaria è gratuita.

Nei Centri Diurni per non autosufficienti la retta è composta da quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale (impegnativa di semi-residenzialità emessa dalla Regione Veneto) e da quota alberghiera a carico dell'ospite o dei suoi familiari. I tempi di permanenza dipendono dal progetto.

In caso di accertato disagio economico, il Servizio Sociale può attivare la procedura per l'eventuale integrazione dei costi della retta alberghiera.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

30 giorni per la valutazione multidimensionale socio-sanitaria.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

DGRV n. 3979/99 scheda SVAMA;

DGRV 3632/02 Residenzialità a favore delle persone anziane. Criteri di accesso ai servizi.

# ASSEGNAZIONI ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (E.R.P.)

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Si rivolge ai cittadini utilmente collocati in graduatoria ed in possesso dei requisiti ai sensi dell'art. 25 della L.R. 39/17

## **COSA OFFRE:**

Assegnazione di alloggi agli aventi diritto mediante la procedura informatica di cui all'art 24 comma 6 della L.R. 39/17 sulla base degli abbinamenti tra i richiedenti inseriti in graduatoria e gli alloggi disponibili, tenuto conto della composizione dei nuclei familiari e delle caratteristiche degli alloggi, con riferimento alla tabella di cui all'art. 10 del regolamento regionale 4/18.

## **COME ACCEDERE:**

Per concorrere all'assegnazione di un alloggio ERP bisogna effettuare l'iscrizione al bando che viene proposto dal comune con cadenza normalmente biennale e pubblicizzato sia in via informatica che a mezzo stampa ed affissione di cartellonistica.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Gli uffici di riferimento sono in via Thaon di Revel 44 ed in contrà Busato 19.

Per contatti e informazioni:

- uffici di Via Thaon di Revel, aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 18.00;

- telefono 0444 221750;

- e-mail [ufficiocasa@comune.vicenza.it](mailto:ufficiocasa@comune.vicenza.it)

-<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/ERP-edilizia-residenziale-pubblica-bando-assegnazione-alloggi>

## **QUANTO COSTA:**

L'iscrizione al bando comporta la spesa di 16 € per la marca da bollo

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

60 giorni dall'avvio di procedimento per l'assegnazione alla consegna dell'alloggio .

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Legge regionale 39/17 "Norme in materia di edilizia residenziale pubblica"

Regolamento Regionale 4/18 "Regolamento regionale in materia di edilizia residenziale pubblica"



# **MOBILITA' ORDINARIA ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (E.R.P.)**

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Si rivolge agli utenti assegnatari di un alloggio Erp in gestione Amcps in regola con il pagamento dei canoni di locazione e spese condominiali.

## **COSA OFFRE:**

Possibilità di richiedere il trasferimento in altro alloggio Erp dello stesso gestore per motivazioni inerenti problematiche di salute, necessità di avvicinarsi a strutture ospedaliere, sovraffollamento o sotto utilizzo degli alloggi o spese condominiali elevate rispetto alla situazione economica del nucleo; l'eventuale proposta di cambio alloggio tiene conto della composizione dei nuclei familiari e delle caratteristiche degli alloggi, con riferimento alla tabella di cui all'art. 10 del regolamento regionale 4/18.

## **COME ACCEDERE:**

Per concorrere alla possibilità di cambio alloggio bisogna effettuare l'iscrizione al bando che viene proposto dal Comune con cadenza normalmente biennale e sulla base della disponibilità di alloggi.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Gli uffici di riferimento sono in via Thaon di Revel 44 ed in contrà Busato 19.

Per contatti e informazioni:

- uffici di Via Thaon di Revel, aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 18.00;

- telefono 0444 221750;

-e-mail [ufficiocasa@comune.vicenza.it](mailto:ufficiocasa@comune.vicenza.it)

## **QUANTO COSTA:**

L'iscrizione al bando comporta la spesa di € 16,00 per la marca da bollo.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

60 giorni dall'avvio di procedimento per il cambio alloggio al trasferimento nello stesso .

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Legge regionale 39/17 "Norme in materia di edilizia residenziale pubblica"

Regolamento Regionale 4/18 "Regolamento regionale in materia di edilizia residenziale pubblica"

# AGENZIA COMUNALE PER LA LOCAZIONE

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Ai nuclei familiari che si trovino in temporanea situazione di disagio abitativo.

## **COSA OFFRE:**

Una unità abitativa con contratto di locazione transitorio per un anno, rinnovabile fino a quattro anni, ad un canone di locazione sociale e commisurato alle entrate complessive.

## **COME ACCEDERE:**

La domanda va presentata presso il CSST di residenza che valuterà il possesso dei requisiti di ammissione. Le assegnazioni dipendono dalla disponibilità di alloggi.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Al CSST competente per territorio, al Servizio Protezione e Tutela Minori.

## **QUANTO COSTA:**

Il canone di locazione e rateo spese condominiali sono stabilite nel progetto sociale e tengono conto della situazione sociale ed economica complessiva.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

In caso di assegnazione il tempo del procedimento è 60 giorni dall'avvio di procedimento per l'assegnazione alla consegna dell'alloggio.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Legge n. 431 del 9.12.1998 e succ. modificazioni ed integrazioni  
Deliberazione del Consiglio Comunale n. 20 del 29.2.2020  
Deliberazione del Consiglio Comunale n. 46 del 9.11.2017  
Deliberazione della Giunta Comunale n. 20 del 13.2.2018

# ASSEGNAZIONI APPARTAMENTI A CANONE AGEVOLATO

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Utenti con disponibilità economica, il cui nucleo familiare è costituito da massimo quattro persone, che hanno difficoltà a trovare appartamenti in affitto nel mercato immobiliare di Vicenza.

## **COSA OFFRE:**

Sistemazione con sottoscrizione di contratto a canone agevolato in un appartamento del complesso immobiliare sito in viale San Lazzaro 79 con contratto a canone agevolato.

Il complesso dispone di 16 appartamenti, di cui 9 bicamere e 7 monocamera, con box di pertinenza e cortile interno.

Al termine di 10 anni di locazione sarà possibile chiedere l'acquisto dell'unità immobiliare con riscatto dei canoni versati al valore fissato dalla Regione Veneto in materia di edilizia convenzionata agevolata.

## **COME ACCEDERE:**

Si può manifestare interesse presso l'ufficio abitativi e si accede in caso di disponibilità di alloggio.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Gli uffici di riferimento sono in Contrà Busato 19.

Si accede telefonando dalle ore 8.30 alle 10.00 allo 0444 222522.

## **QUANTO COSTA:**

Non ci sono costi per l'iscrizione.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Per l'assegnazione in caso di disponibilità di alloggi liberi, 60 giorni.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Legge 9 dicembre 1998 n. 431 art. 2 comma 3.

# ASSEGNAZIONI ALLOGGI PROTETTI

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Soggetti anziani parzialmente autonomi utenti dei servizi socio-sanitari e/o in dimissione da strutture assistenziali che risultino in possesso dei requisiti generali e speciali previsti dal bando, residenti in Veneto.

## **COSA OFFRE:**

Sistemazione alloggiativa in strutture dedicate ad alloggi protetti, cioè destinati a soggetti di età non inferiore ai sessant'anni parzialmente autosufficienti e per i quali tali strutture risultano una valida alternativa al ricovero in Istituto. In tali strutture le unità immobiliari sono idonee a nuclei familiari composti da 1/2 persone ed è disponibile un custode, residente in loco, i cui compiti, concordati con uno specifico mansionario all'atto dell'assegnazione del servizio di custodia, assicurano la sicurezza e la funzionalità della dimora.

Nello specifico gli appartamenti sono i seguenti:

Via Bachelet 5 alloggi, di cui uno per il custode;

Via Palemone 14 alloggi, di cui uno per il custode;

C.à Pedemuro San Biagio 10 alloggi, di cui uno per il custode.

## **COME ACCEDERE:**

Previo colloquio con l'assistente sociale di riferimento.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Al CSST di riferimento per territorio.

## **QUANTO COSTA:**

Non ci sono costi per l'iscrizione

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

60 giorni dall'iscrizione al bando o dalla revisione semestrale dell'inserimento in graduatoria, compatibilmente con la disponibilità degli alloggi protetti.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Legge regionale 39/17 "Norme in materia di edilizia residenziale pubblica"

Regolamento Regionale 4/18 "Regolamento regionale in materia di edilizia residenziale pubblica"

# **STRUTTURE DI ACCOGLIENZA COMUNALI PER PERSONE IN CONDIZIONE DI MARGINALITA'**

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Persone e nuclei familiari senza dimora e in condizione di marginalità residenti nel Comune di Vicenza.

Persone non residenti nel Comune di Vicenza temporaneamente presenti nel territorio cittadino che si trovino in condizione di bisogno emergenziale e indifferibile.

## **COSA OFFRE:**

Accoglienza notturna, servizio mensa e supporto sociale in coordinamento con il servizio sociale territoriale. Le strutture di accoglienza sono l'Albergo Cittadino, i co-housing e una struttura di accoglienza notturna di bassa soglia.

## **COME ACCEDERE:**

- Accesso in Albergo Cittadino e co-housing: su richiesta presentata all'assistente sociale e sulla base di un progetto sociale concordato.

- Struttura di accoglienza notturna di bassa soglia: accesso libero, previo colloquio di valutazione. Gli accessi sono subordinati alla disponibilità di posti e all'esito positivo del colloquio.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Albergo Cittadino e co-housing: CSST di residenza.

Struttura di accoglienza notturna di bassa soglia: presso la struttura di accoglienza sita in via Giordano 5/v il lunedì e il venerdì dalle 8.00 alle 10.00

## **QUANTO COSTA:**

Albergo Cittadino: possibile compartecipazione alle spese proporzionale alle disponibilità economiche del richiedente.

Struttura di accoglienza notturna di bassa soglia: gratuito

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Riscontro alla richiesta entro 15 giorni.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento delle prestazioni dei servizi sociali ex delibera di consiglio comunale n. 16 del 3 aprile 2018.

# CENTRO ANTIVIOLENZA

## A CHI SI RIVOLGE:

Donne vittime di violenza di genere sole o con figli minori. La popolazione, con particolare attenzione alle giovani generazioni, è destinataria delle attività di formazione e informazione e consulenza in merito al tema della violenza di genere.

## COSA OFFRE:

Ascolto telefonico;

Riferimento territoriale per il 1522 Numero Verde Nazionale

Accoglienza e informazione

Preso in carico: definizione di un progetto personalizzato di accompagnamento e sostegno.

Assistenza legale

Orientamento al lavoro e orientamento all'autonomia abitativa.

Messa in sicurezza della persona vittima di violenza qualora la donna sia nella condizione di non poter permanere nella propria abitazione o di ricorrere ad altra ospitalità.

Attività di promozione e prevenzione rivolti alla cittadinanza.

## COME ACCEDERE:

Liberamente o telefonando al Centro durante gli orari di apertura al pubblico nelle giornate di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 14, il giovedì dalle 9 alle 17. Il centro, in collaborazione con il Pronto Intervento Sociale, garantisce alle Forze dell'ordine la reperibilità nelle ore di chiusura del servizio.

## DOVE RIVOLGERSI:

Via Vaccari 113 a Vicenza

Telefono: 0444230402 cellulare: 371 4406986 e mail: ceav@comune.vicenza.it

## QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

il tempo di attesa per ottenere il primo appuntamento sono inferiori ai 5 giorni  
in caso di segnalazione del numero verde la donna viene richiamata entro 48 ore

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Normativa Nazionale:

Legge n. 69 del 19 luglio 2019

Legge 7 agosto 2015, n. 124

Legge 13 luglio 2015, n. 107 D. lgs. 15 giugno 2015

Decreto legge 14 agosto 2013, n. 93,

Legge 27 giugno 2013, n.77

Decreto legge 23 febbraio 2009

Legge 4 aprile 2001, n. 154,

DI 25 luglio 1998, n. 286

Legge 15 febbraio 1996, n. 66,

Normativa Regionale: L.R. 23 aprile 2013, n. 5

# TIROCINI DI INCLUSIONE

## A CHI SI RIVOLGE:

Persone svantaggiate in età lavorativa, prese in carico dal Servizio sociale professionale comunale, in forma singola o associata, per le quali il Servizio definisca la necessità di un tirocinio di orientamento, formazione e inserimento /reinserimento finalizzato all'inclusione sociale e all'autonomia.

## COSA OFFRE:

Avviso di tirocini di inclusione sociale, con il riconoscimento di una “borsa lavoro” presso tutti i datori di lavoro pubblici e privati, i liberi professionisti e i piccoli imprenditori, Enti del Terzo Settore iscritti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore – RUNTS e altre organizzazioni della società civile, inclusi gli enti ecclesiastici, anche senza dipendenti, con sede operativa in Veneto. La durata dei tirocini non può essere superiore a 24 mesi. Al fine di assicurare il conseguimento delle finalità di inclusione sociale e autonomia delle persone, il tirocinio può essere rinnovato anche oltre i 24 mesi, esclusivamente a seguito dell’attestazione della sua necessità da parte del servizio pubblico che ha in carico la persona

## COME ACCEDERE:

Rivolgendosi al Servizio Sociale Territoriale competente per residenza. Il tirocinio è svolto sulla base di un progetto personalizzato sottoscritto dal soggetto promotore, dal soggetto ospitante e dal tirocinante

## DOVE RIVOLGERSI:

Centro Servizi Sociali Territoriali competenti per residenza

## QUANTO COSTA:

il servizio è gratuito

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

dalla sottoscrizione della domanda 90 giorni

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Legge n. 92 del 28 giugno 2012 “Riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita”  
DGR n. 631 del 24 maggio 2023  
DGR n. 1324 del 23 luglio 2013  
DGR n. 1406 del 9 settembre 2016  
D.L. n. 4/2019 convertito in Legge n. 26/2019

# PRONTO INTERVENTO SOCIALE

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Persone in situazioni di grave povertà o povertà estrema che costituiscano grave pregiudizio per la tutela e l'incolumità psico-fisica delle stesse;  
persone in situazioni di abbandono o grave emarginazione, con rischio per l'incolumità e/o il grave rischio per la salute socio-relazionale delle stesse, in assenza di reti familiari e sociali.

## **COSA OFFRE:**

Gestione dell'emergenza. Il servizio riceve le segnalazioni telefoniche e svolge una prima valutazione del bisogno; ove la situazione lo richieda, procede all'organizzazione dell'intervento in loco che deve essere garantito entro massimo 2 ore dal ricevimento della segnalazione, assicurando sempre senza interruzioni la reperibilità telefonica.

## **COME ACCEDERE:**

Il pronto intervento sociale può essere attivato dalle Forze dell'Ordine, dai Servizi Sociali o Amministratori Locali dei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale Sociale Ven-06

## **DOVE RIVOLGERSI:**

in caso di necessità rivolgersi alle FF.OO. o al Comando di Polizia Municipale del Comune dove si rileva l'emergenza sociale.

## **QUANTO COSTA:**

Il servizio è gratuito.  
L'eventuale accoglienza in strutture protette è garantita in forma gratuita per i primi 3 giorni.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

l'attivazione è immediata

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Piano Nazionale degli interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 - Scheda LEPS 3.7.1;  
Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia emanate da Ministero del Lavoro e dell'Inclusione Sociale e approvate dalla Conferenza Unificata in data 05/11/2015.



# CONSULENZA E ORIENTAMENTO PER PERSONE RICHIEDENTI ASILO

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Cittadini non comunitari con problematiche relative ai titoli di soggiorno e/o all'accoglienza già presenti sul territorio o con interessi ad esso correlati.

## **COSA OFFRE:**

Sportello informazioni, consulenza e accompagnamento per le pratiche amministrative collegate ai permessi di soggiorno e all'accoglienza, attraverso:

- colloqui per informazione e counseling sulle procedure di richiesta asilo;
- contatti con Questura e Prefettura per verifica situazione personale (es. dublinanti, sanatorie, reiterate etc.);
- avvio pratiche richiesta asilo;
- consulenza e supporto per pratiche rinnovo e conversione dei permessi di soggiorno;
- segnalazioni a Prefettura e Servizio Centrale per verifica requisiti per accesso CAS o SAI;
- contatti con Sportelli Legali presenti sul territorio per invio di utenti che necessitano di presa in carico da parte di un legale;
- informazione sulle procedure per il ricongiungimento familiare;
- informazioni sui progetti di rimpatrio volontario assistito;

Mediazione linguistica e/o culturali da attivarsi al bisogno.

## **COME ACCEDERE:**

Al servizio si accede attraverso l'invio dei Servizi Sociali Comunali e dagli Enti del Terzo Settore che operano nell'ambito del contrasto alla marginalità.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Centro servizi sociali territoriali competenti per residenza o domicilio

## **QUANTO COSTA:**

Il servizio è gratuito

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

Il primo colloquio viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta del servizio sociale

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Legge n. 40 del 6 marzo 1998

Decreto Legislativo n. 286 del 25 luglio 1998

Decreto del Presidente della Repubblica n. 394 del 31 agosto 1999

Legge 328/2000

D.lgs n. 196 del 30/6/2003

Legge n. 189 del 30 luglio 2002

Decreto del Presidente della Repubblica n. 334 del 18 ottobre 2004

Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia, sottoscritte nel novembre 2015 in Conferenza Unificata Stato Regioni

Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 18/05/2018 "Piano nazionale contrasto alla povertà 2018-20120"

# PROGETTI DI UTILITA' COLLETTIVA E VOLONTARIATO

## A CHI SI RIVOLGE:

I percettori dell'Assegno di Inclusione, nell'ambito del percorso personalizzato, se previsto nel progetto di inclusione sociale, sono tenuti ad offrire la propria disponibilità allo svolgimento delle attività nell'ambito dei PUC, siano essi sottoscrittori del solo Patto di inclusione, in quanto in carico i servizi sociali, siano essi sottoscrittori anche del Patto di servizio personalizzato, in quanto in carico ai Centri per l'impiego per l'attivazione lavorativa.

La partecipazione risulta facoltativa per i componenti il nucleo beneficiario non tenuti agli obblighi connessi all'AdI, i quali possono aderire volontariamente nell'ambito dei percorsi concordati con i servizi sociali dei Comuni/Ambiti Territoriali Sociali.

I beneficiari di altre misure di contrasto alla povertà, quale la misura regionale RIA di sostegno, potranno essere chiamati a sottoscrivere un impegno di volontariato qualora previsto dal progetto personalizzato definito con il servizio sociale.

## COSA OFFRE:

Attività concordate di volontariato presso il Comune di residenza o presso Enti del Terzo Settore, i PUC comportano un impegno compatibile con le altre attività dallo stesso svolte e in ogni caso non inferiore ad otto ore settimanali, fino ad un massimo di sedici ore settimanali, previo accordo tra le parti.

## COME ACCEDERE:

Il progetto è concordato con il servizio sociale referente e con le assistenti sociali dell'Ufficio di Ambito VEN\_06-Vicenza.

<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/Assegno-di-Inclusione>

## DOVE RIVOLGERSI:

Centro servizi sociali territoriali competenti per residenza

## QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito

Per le attività di volontariato è prevista la gratuità dello svolgimento delle attività previste nell'ambito dei PUC e la loro non assimilabilità a prestazioni di lavoro subordinato o parasubordinato.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

90 giorni dalla definizione del progetto personalizzato.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, come convertito con modificazioni dalla L. 3 luglio 2023, n. 85, al comma 5-bis dell'art. 6

# SPORTELLO "VICENZA SOLIDALE"

## A CHI SI RIVOLGE:

cittadini in condizione di disagio sociale o che necessitano di informazioni per l'accesso ai servizi sociali, socio sanitari;  
enti del terzo settore per favorire la rimozione delle barriere organizzative e burocratiche che possono ostacolare o scoraggiare la ricerca di risposte ai propri bisogni e il dialogo con la pubblica amministrazione.

## COSA OFFRE:

- Per i cittadini:  
informazioni sui servizi sociali e socio sanitari  
informazioni sulle misure attive di sostegno alle famiglie (bonus, contributi, servizi)  
accoglie le persone che vogliono mettersi a disposizione della comunità come volontari
- Per gli enti del terzo Settore  
orientamento circa le modalità di collaborazione con l'amministrazione, in particolare: le forme di volontariato civico, l'accesso a agli avvisi per le associazioni, il funzionamento del RUNTS-Registro Nazionale Terzo Settore e gli strumenti di cooperazione di cui al Codice del Terzo Settore (co-programmazione e co-progettazione).

## COME ACCEDERE:

Lo sportello telefonico è disponibile da lunedì al venerdì mattina e i pomeriggi di martedì e giovedì.

## DOVE RIVOLGERSI:

Telefono:  
0444221020  
Email:  
vicenzasolidale@comune.vicenza.it

## QUANTO COSTA:

il servizio è gratuito

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

30 giorni dalla richiesta

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

L. n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";  
D.lgs. n. 147/2017 "Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà".

# **CENTRO PER L’AFFIDO E LA SOLIDARIETA’ FAMILIARE (CASF)**

## **A CHI SI RIVOLGE:**

famiglie, coppie e persone singole maggiorenni

## **COSA OFFRE:**

- informazioni sulla normativa di riferimento dell’affido familiare, sul suo funzionamento, sull’iter necessario per diventare affidatari di bambini/ragazzi, sui diritti e i doveri degli affidatari;
- informazioni sulle diverse forme di supporto concreto a famiglie che si trovino in una situazione, temporanea, di solitudine e fragilità e che necessitino, pertanto, di un supporto pratico/organizzativo nella gestione dei loro figli;
- collaborazioni con i servizi, le associazioni di volontariato ed il privato sociale per iniziative di promozione della cultura dell’accoglienza nel territorio e la sensibilizzazione dei cittadini alle varie forme di affido e solidarietà;
- corsi di formazione per le persone/famiglie disponibili all’accoglienza;
- colloqui di conoscenza delle persone/famiglie, finalizzati ad orientarli rispetto alle possibili forme di accoglienza più adatte alla loro effettiva disponibilità, alle loro caratteristiche personali, relazionali ed organizzative;
- collaborazione con gli operatori dei servizi nella elaborazione del progetto di accoglienza;
- partecipazione ai momenti di verifica;
- sostegno alla persona/famiglia per tutta la durata dell’accoglienza;
- gestione del gruppo mensile delle famiglie affidatarie.

## **COME ACCEDERE:**

tramite mail o contatto telefonico per un primo contatto informativo al quale seguirà, in caso di interesse, un percorso formativo sul tema e dei colloqui di conoscenza

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Viale Torino n. 19, 36100 Vicenza; 0444-222548/49; e-mail: [servizioaffidi@comune.vicenza.it](mailto:servizioaffidi@comune.vicenza.it)

## **QUANTO COSTA:**

gratuito

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

termine stabilito dal progetto di solidarietà/affido

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Legge 184/1983 modificata dalla Legge 149/2001

Legge 173/2015

Linee Guida regionali sull’affido familiare – 2008

Regolamento affidi e solidarietà tra famiglie

# ASSEGNO DI MATERNITA' DI BASE

## A CHI SI RIVOLGE:

Alle madri che per lo stesso evento non hanno beneficiato di altri trattamenti di maternità, o che hanno percepito un'indennità inferiore all'importo del contributo in argomento, annualmente aggiornato con pubblicazione in G.U. e che presentino un valore ISEE minorenni entro la soglia prefissata.

## COSA OFFRE:

L'assegno di maternità è un contributo statale erogato dall'INPS che ha lo scopo di sostenere le madri e spetta per ogni figlio nato, per ogni minore adottato o in affidato preadottivo, che risulti nella famiglia anagrafica della donna richiedente.

Viene erogato suddiviso in cinque mensilità.

Le madri, che già beneficiano di un importo per la maternità inferiore a quello di questo contributo, possono richiedere un assegno pari alla differenza.

## COME ACCEDERE:

Le domande vanno presentate entro 6 mesi dall'evento (parto, affidamento o adozione) esclusivamente con SPID o CIE accedendo dal sito del Comune, allegando le copie dei documenti richiesti in sede di compilazione della domanda.

## DOVE RIVOLGERSI:

Per informazioni o in caso di motivata impossibilità a presentare la domanda on line, rivolgersi ai Centri Servizi Sociali Territoriali (C.S.S.T.) esclusivamente previo appuntamento telefonico ai seguenti recapiti:

C.S.S.T. Centro Nord - Tel. 0444/222940-222950

C.S.S.T. Sud Est - Tel. 0444/222920-222930

C.S.S.T. Ovest - Tel. 0444/222960-222970

## QUANTO COSTA:

Non sono previsti costi per il servizio.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

Il termine per la conclusione del procedimento è di 90 giorni dalla presentazione della domanda.

Il comune, a seguito di istruttoria, approva la concessione del beneficio e trasmette le domande idonee all'INPS che predisporrà il pagamento nei successivi 45 giorni.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Art. 66 della Legge 23 dicembre 1998, n. 448;
- D.P.C.M. 21 dicembre 2000, n. 452;
- Art. 74 del Decreto Legislativo 26 marzo 2001, n. 151;
- D.P.C.M. 05 dicembre 2013, n.159.

# **BONUS ENERGIA ELETTRICA PER DISAGIO FISICO**

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Il bonus elettrico disagio fisico è previsto nei casi in cui un cittadino necessiti, a causa di una patologia, dell'utilizzo continuo di apparecchiature elettromedicali. Le apparecchiature considerate sono quelle individuate dal decreto del Ministero della Salute del 13/01/2011 e il loro utilizzo deve essere certificato dall'ULSS 8 "Berica".

## **COSA OFFRE:**

Il bonus dà diritto a uno sconto sulla bolletta dell'energia elettrica articolato su tre livelli (minimo, medio e massimo) in funzione delle apparecchiature medico terapeutiche utilizzate e del tempo medio giornaliero di utilizzo.

## **COME ACCEDERE:**

Tutte le informazioni relative a chi può richiedere il bonus e agli importi riconosciuti in bolletta sono disponibili sul sito dell'[Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente ARERA](http://www.arera.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Il modulo per la richiesta è scaricabile al seguente link:

[https://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_df.htm](https://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm)

La domanda con tutti i dati richiesti unitamente al certificato rilasciato dall'Ulss potrà essere inviata tramite mail a [sportellofamiglia@comune.vicenza.it](mailto:sportellofamiglia@comune.vicenza.it) oppure potrà essere consegnata di persona previo appuntamento telefonico.

## **QUANTO COSTA:**

gratuito

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

30 giorni dalla presentazione per il caricamento nel portale SGATE. I tempi di applicazione dello sconto in bolletta vengono comunicati all'accettazione della domanda.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Delibera 350/2012/R/EEL dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

# INTERVENTI ECONOMICI REGIONALI PER FAMIGLIE FRAGILI

## A CHI SI RIVOLGE:

1. Famiglie con figli minori orfani di uno o entrambi i genitori
2. Famiglie monoparentali e genitori separati o divorziati con figli fiscalmente a carico
3. Famiglie con figli minori a seguito di parto trigemellare e famiglie con numero di figli pari o superiori a 4, di cui almeno uno minorenni

## COSA OFFRE:

La Regione Veneto annualmente approva il programma di interventi a favore delle famiglie fragili ai sensi della L.R. 20/2020 e assegnando i fondi agli Ambiti Territoriali Sociali per l'attuazione del programma. Gli interventi si realizzano mediante l'erogazione di contributi forfettari la cui entità viene definita di volta in volta dall'Ambito Sociale Territoriale assieme alle modalità operative.

## COME ACCEDERE:

I requisiti generali, come stabiliti dalla Regione Veneto, per accedere sono al programma sono i seguenti:

- possesso di ISEE in corso di validità con valore non superiore a € 20.000,00;
- residenza nel comune di Vicenza;
- per i cittadini non comunitari: possesso di regolare titolo di soggiorno di tutti i componenti il nucleo familiare
- possesso dei requisiti di cui alla L.R. 16/2018 (assenza di condanne penali)

Altri requisiti specifici sono previsti per ciascuna linea di intervento.

La domanda va presentata online accedendo dal sito del Comune nel periodo definito annualmente con apposito avviso.

## DOVE RIVOLGERSI:

I recapiti cui rivolgersi per informazioni o per la presentazione della domanda allo sportello vengono stabiliti di volta in volta con l'approvazione dell'avviso.

<https://www.comune.vicenza.it/Servizi/Interventi-regionali-per-le-famiglie-fragili>

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

I termini per l'attuazione del programma sono stabiliti annualmente dalla Regione Veneto.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

L.R. n. 20 del 28 maggio 2020 "Interventi a sostegno della famiglia e della natalità" (articoli 10, 11, 13, della legge)

# CONTRIBUTO BARRIERE ARCHITETTONICHE

## A CHI SI RIVOLGE:

Alle persone con disabilità e con impedita o ridotta capacità motoria o con menomazioni o limitazioni funzionali permanenti.

## COSA OFFRE:

Un contributo, determinato in quota parte sulle spese effettivamente sostenute e rendicontate, finalizzato all'acquisto di facilitatori/ausili o per interventi per il superamento/eliminazione delle barriere architettoniche sull'immobile nel quale la persona con disabilità risiede.

## COME ACCEDERE:

Le domande di contributo vanno presentate con apposita modulistica prima dell'inizio dei lavori o dell'acquisto degli ausili, con allegati:

- copia fotostatica di documento d'identità e codice fiscale del richiedente;
- certificato medico attestante le difficoltà motorie e/o sensoriale o certificato di invalidità;
- preventivo di spesa dettagliato;
- copia del verbale dell'assemblea condominiale (nel caso in cui le barriere siano presenti in parti comuni del condominio);
- benestare del proprietario dell'immobile (nel caso di alloggio occupato in qualità di affittuario);
- patente di guida o dichiarazione che la persona trasportata è sprovvista di patente o che non è più in grado di guidare l'automezzo (per domande ai sensi L.R. 16/2007 - art. 16 ).

## DOVE RIVOLGERSI:

Servizio Attività Giuridico Amministrative e Contabilità, Contrà Busato n. 19, recapiti 0444/222530, tramite prenotazione di appuntamento on line accedendo al sito del Comune.

## QUANTO COSTA:

Marca da bollo di € 16,00 da apporre sulla domanda.

## TERMINE DEL PROCEDIMENTO:

I tempi di erogazione dipendono dallo stanziamento e assegnazione al Comune dei relativi fondi Ministeriali e Regionali. I contributi vengono liquidati entro 30 giorni dall'accredito da parte della Regione Veneto dei contributi stanziati, previa verifica della permanenza dei requisiti nei confronti del beneficiario.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Legge 13/1989 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione di barriere architettoniche negli edifici privati"
- Circolare Ministeriale- Ministero dei LL.PP. 11 giugno 1989, n. 1669/U.L. "Circolare esplicativa della legge 9 gennaio 1989 n. 13"
- L.R. n. 16 del 12 luglio 2007 "Disposizioni generali in materia di eliminazione delle barriere architettoniche"
- D.G.R. n. 2422 del 8 agosto 2008 allegato A "Disposizioni applicative alla Legge Regionale 12 luglio 2007, n. 16"



# **INTEGRAZIONE RETTA PER I SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI IN FAVORE DI PERSONE ANZIANE E PERSONE CON DISABILITA'**

## **A CHI SI RIVOLGE:**

Il servizio è rivolto alle persone residenti anziane, di età di norma non inferiore a 65 anni, in condizioni di non autosufficienza. L'integrazione rette delle strutture residenziali per persone con disabilità è invece rivolta a persone residenti valutate idonee per l'inserimento in struttura, con età compresa fra 18 e 65 anni, disabilità riconosciuta e titolari di impegnativa di residenzialità.

## **COSA OFFRE:**

Il servizio consiste nell'erogazione di un contributo, commisurato alle capacità economiche dell'utente, che copre parte della retta residenziale, ovvero della quota alberghiera della retta applicata dalle strutture residenziali.

## **COME ACCEDERE:**

La richiesta di integrazione della retta deve essere presentata presso il CSST (Centro Servizi Sociali Territoriali) del Comune di Vicenza competente in base alla residenza del richiedente.

## **DOVE RIVOLGERSI:**

Sulla base della residenza : Centro servizi sociali territoriali Centro Nord via Turra 70 ; Centro servizi sociali territoriali Ovest via Thaon De Revel 44; Centro servizi sociali territoriali Sud-Est via Giuriato 72.

## **QUANTO COSTA:**

Il servizio di istruttoria della pratica è gratuito.

## **TERMINE DEL PROCEDIMENTO:**

L'esito dell'istruttoria viene comunicato per iscritto al richiedente entro : 60 giorni dalla domanda per le richieste di contributo per inserimenti in struttura residenziale per anziani; 45 giorni dalla domanda per le richieste di contributo per inserimenti in struttura semi-residenziale per anziani (centri diurni); 30 giorni dalla domanda per le richieste di contributo per inserimenti in struttura residenziale per persone con disabilità.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Regolamento per l'erogazione di contributi economici ad integrazione del reddito approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 53 del 14.12.2017; Regolamento per l'accesso alle prestazioni economiche a favore delle persone con disabilità inserite nelle strutture residenziali approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 26 del 23.04.2024.

## **QUARTA PARTE**

## 4.1 Allegato 1

### Tabella di rilevazione della qualità

DIMENSIONE DI QUALITA'	SOTTODIMENSIONE FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONE RESE	RISULTATO DI QUALITA' RAGGIUNTO	AZIONI MIGLIORATIVE
Accessibilità, accoglienza, rapporto con l'utenza	Ubicazione e accessibilità	Uffici raggiungibili	Sede servita da almeno un mezzo pubblico	si	
			Parcheggio in zona	si	
			Accessibilità per disabili	si	
			Sede ben segnalata	parzialmente	Promuovere il miglioramento della segnaletica
	Informazione per accesso al Servizio	Possibilità di contatto telefonico	Informazioni telefoniche in tempo reale negli orari di apertura al pubblico	si	
			Informazioni in presenza negli orari di apertura al pubblico	si	
	Accoglienza	Contatto con i Servizi	Primo ricevimento segreterie entro venti minuti	si	
			Riscontro a richiesta di appuntamento entro 7 giorni lavorativi	si	
		Linguaggio comprensibile	Possibilità di attivazione di interprete o mediatore culturale	si	
		Riservatezza sedi	Disponibilità di ambienti e postazioni che garantiscano riservatezza	parzialmente	Organizzazione del lavoro che garantisca il rispetto dello standard

			durante i colloqui		
Efficienza	Presa in carico da parte degli uffici competenti	Segretariato sociale	Almeno un colloquio con il Servizio Sociale Professionale	si	
		Progetto individualizzato di Servizio Sociale	Avvio, monitoraggio, verifica di risultato di progetto	si	
	Bandi	Assistenza nella partecipazione ai bandi	Informazioni telefoniche o in presenza per la compilazione della domanda	si	
	Servizi on-line	Presentazione on-line di domanda di accesso ai Servizi	Almeno il 40% delle domande di accesso ai Servizi presentabile on line	si	



