



COMUNE DI ROVERE' VERONESE

Provincia di Verona
Area Contabile e Risorse Umane
Servizi Sociali
P.zza V. Emanuele 12 – 37028 Roverè V.se
☎ 045/6518005
C.F. 80010130237 – P. IVA 01686350230
e-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it
PEC comune.rovereveronese@pec.it

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Area Contabile e Risorse Umane

Dove

Piazza Vittorio Emanuele, 12
37028 Roverè Veronese VR
Tel. 045 6518005

E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it

Orario ricevimento pubblico
Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Martedì e venerdì mattina su appuntamento

INDICE

Segretariato Sociale	pag. 3
Assistenza domiciliare	pag. 4
Telesoccorso Telecontrollo	pag. 5
Assegno di cura	pag. 6
Inserimento in casa di riposo	pag. 7
Eliminazione delle barriere architettoniche	pag. 8
Agevolazione tariffaria per i mezzi di trasporto pubblici	pag. 9
Affidi familiari (L. 04.05.1983 n. 184 modificata con la L. 28.03.2001 n. 149)	pag. 10
Domanda per assegno di maternità	pag. 11
Assegno per nucleo numeroso (ex L. 23.12.1998 n. 448, art. 65)	pag. 12
Istanza per l'ammissione al regime di compensazione per la fornitura di energia elettrica ("Bonus sociale")	pag. 13
Sostegno economico	pag. 14
Servizio Civile Nazionale	pag. 15
Buono Libri	pag. 16
Standard di qualità del Servizio	pag. 17

Segretariato sociale

Cos'è

Il servizio sociale professionale è un servizio svolto dall'Assistente Sociale, quale operatore che interviene nella prevenzione del disagio, nel sostegno e recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in stato di bisogno.

Tali funzioni si estrinsecano attraverso:

- il segretariato sociale, che risponde all'esigenza della cittadinanza di essere informata sui suoi diritti e sulle risorse presenti sul territorio, oltre che orientata;
- la presa in carico, in seguito ad una valutazione iniziale della situazione, che comporta la predisposizione di un progetto di intervento personalizzato concordato con l'utente e, se necessario, integrato con altre professionalità;
- la programmazione e gestione dei servizi sociali a diversi livelli.

Requisiti

- Residenza nel Comune di Roverè Veronese

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Assistenza domiciliare

Cos'è

Il servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di favorire il mantenimento della persona nel proprio nucleo familiare o comunque nel normale contesto sociale, evitando i disagi connessi al ricovero presso strutture residenziali.

Il servizio è svolto da un operatore addetto all'assistenza, che collabora in stretto rapporto con l'assistente sociale sulla scorta di un progetto individualizzato, e ha il compito di fornire le seguenti prestazioni:

- aiuto nell'igiene personale (abbigliamento, bagno, semplici medicazioni, mobilizzazioni, alimentazione, ecc.);
- aiuto domestico, per casi particolari valutati dall'assistente sociale, e per prestazioni di mantenimento di un livello essenziale di igiene;
- azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita comunitaria al fine di mantenere relazioni con amici e vicinato, oltre che per prevenire situazioni di decadimento;
- accompagnamento, trasporto e disbrigo di commissioni.

Requisiti e documentazione richiesta

Il servizio è rivolto solo ai casi segnalati dai servizi sociali residenti nel Comune di Roverè Veronese, in via prioritaria ad adulti e anziani, non o solo parzialmente autosufficienti e che non possono contare sull'aiuto di congiunti o persone vicine.

- Certificazione di invalidità e/o certificato medico attestante la necessità di assistenza domiciliare
- Stato di famiglia

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Telesoccorso e telecontrollo

Cos'è

Il servizio si pone come ulteriore supporto alla domiciliarità di persone sole o che presentano rischi sociali o sanitari.

Il telesoccorso è un servizio rivolto alle persone anziane per la fornitura di un apparecchio da collegare al telefono di casa che permette in caso di bisogno di attivare una richiesta di pronto intervento. Vi è una centrale operativa notte e giorno che nel momento di ricezione della richiesta provvede a contattare i familiari del richiedente o in assenza di questi ultimi ad inviare un'ambulanza a domicilio.

E' prevista una verifica settimanale della funzionalità dell'apparecchio.

Requisiti

- Cittadini residenti nel Comune di Roverè Veronese anziani e/o disabili.

Come fare

Rivolgersi ai Servizi Sociali nei giorni di apertura al pubblico o telefonare per un eventuale appuntamento.

Quanto costa

Il servizio è gratuito.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

[MODULO RICHIESTA](#)

[INFORMATIVA PRIVACY](#)

[MODULO DISDETTA/VARIAZIONE](#)

Assegno di cura – Aiuto alle persone non autosufficienti assistite a domicilio

Cos'è

D.G.R. 19.12.2006 n. 4135, in cui sono confluiti:
ex D.G.R. 11.10.2002 n. 2907 ("contributo badanti")
ex L.R. 06.09.1991 n. 28

Si tratta di benefici economici erogati in due somministrazioni annuali, ai sensi del D.G.R. n. 4135/2006, a persone prive di autonomia fisica o psichica che necessitano di particolari interventi assistenziali e/o di rilievo sanitario presso il proprio domicilio, assistite da familiari e/o assistenti familiari (badanti).*

* (Beneficio soggetto a possibili variazioni da provvedimenti statali o regionali)

Requisiti

Possono richiedere il contributo le famiglie residenti nel Comune, che assistono in casa persone non autosufficienti (anche con l'aiuto di personale assunto con contratto regolare).
I criteri per l'accesso ai contributi sono: l'accertamento da parte dei soggetti competenti della malattia e l'accertamento della situazione economica, sia reddituale sia patrimoniale, del nucleo in base alla normativa vigente.

Come fare

La richiesta deve essere inoltrata all'assistente sociale del Comune di residenza, al quale è possibile rivolgersi per ulteriori informazioni. In qualsiasi momento dell'anno è possibile presentare la domanda per accedere al servizio.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

[MODULO](#)

Inserimento in casa di riposo

Cos'è

È un servizio che prevede l'inserimento presso strutture residenziali di persone che presentano difficoltà nel provvedere a se stesse.

Requisiti

È rivolto ai cittadini che in seguito a processi di invecchiamento non sono del tutto in grado di provvedere a se stessi per quanto concerne gli atti di vita quotidiana, che non possono contare sull'aiuto di altre persone o casi in cui gli interventi di aiuto non risultino idonei per permettere all'interessato di restare presso il proprio domicilio.

Come fare

Può essere presentata la richiesta all'assistente sanitaria del distretto di appartenenza dalla persona interessata o da chi ne cura gli interessi.

L'idoneità all'inserimento viene valutata da un'equipe multiprofessionale distrettuale integrata dal medico di medicina generale e dall'assistente sociale.

Per informazioni contattare l'Ufficio Servizi Sociali del Comune o l'Ufficio del Distretto Socio – Sanitario n. 1

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Eliminazione delle barriere architettoniche

Cos'è

Ai sensi della legge regionale n. 16/2007 e della legge statale n.13/1989, è prevista la concessione di contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati e l'adattamento dei mezzi di locomozione per favorire la vita di relazione delle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.

Cos'è utile sapere

Riferimenti Legislativi:

- L. R. 16/2007;
- L. 13/1989.

Requisiti

Possono beneficiare delle agevolazioni:

- le persone singole che presentano difficoltà fisiche;
- il nucleo familiare o comunque coloro che hanno in carico persone con impedimenti motori.

Tali interventi non sono legati alla situazione reddituale/patrimoniale.

I contributi coprono fino ad un massimo del 50% della spesa sostenuta, entro massimali prestabiliti, e comunque in base agli stanziamenti regionali e statali stabiliti annualmente.

Come fare

La richiesta deve essere presentata prima dell'inizio dei lavori, allegando il preventivo della spesa da sostenere e la certificazione Ulss attestante le condizioni di menomazione o disabilità. La domanda deve essere inoltrata presso l'Ufficio Servizi sociali del Comune.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it

[MODULO L. 13/1989](#)

[MODULO L. 16/2007](#)

Agevolazione tariffaria per i mezzi di trasporto pubblici

Cos'è

Ai sensi della legge regionale n.19/1996, sono previste riduzioni tariffarie sugli abbonamenti per i mezzi di trasporto pubblico locale alle seguenti categorie di persone:

- invalidi e disabili con invalidità non inferiore al 67%;
- pensionati con più di 60 anni con trattamento minimo Inps privi di redditi propri;
- ciechi assoluti o parziali;
- sordomuti;
- minori beneficiari di accompagnamento;
- esercenti la patria potestà di minori disabili;
- accompagnatori di invalidi di guerra e del lavoro, nonché dei ciechi assoluti con invalidità non inferiore all'80%.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

[MODULO MINORENNI](#)

[MODULO MAGGIORENNI](#)

Affidi familiari (L. 04.05.1983 n. 184 modificata con la L. 28.03.2001 n. 149)

Cos'è

È un intervento temporaneo di aiuto e sostegno a un minore, che viene accolto in una famiglia diversa da quella di origine nel caso in cui quest'ultima si trovi in momentanea situazione di crisi.

Coinvolge diversi soggetti: il bambino o il ragazzo, la famiglia d'origine, la famiglia affidataria.

Ha le finalità di:

- garantire al minore le migliori condizioni per una crescita equilibrata e responsabile;
- affiancare la famiglia d'origine che, per difficoltà di diverso genere, non riesca temporaneamente ad adempiere appieno ai propri compiti educativi.

Si realizza secondo diverse modalità: aiutando le famiglie in difficoltà nella gestione e nell'organizzazione della vita quotidiana; accogliendo il minore per alcune ore al giorno, per il fine settimana o per le vacanze; dando ospitalità al ragazzo per un periodo di tempo stabilito.

L'affidamento familiare avviene con il consenso dei genitori del bambino o del ragazzo, oppure con un provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

Come fare

Rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

Requisiti

Possono diventare famiglia affidataria una famiglia, una coppia o singole persone, senza limiti d'età, che abbiano disponibilità di tempo e desiderino offrire il proprio sostegno ad un altro nucleo familiare.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Domanda per assegno di maternità

Cos'è

Si tratta di un beneficio economico atto a fornire un sostegno materiale alla madre nell'affrontare il periodo della maternità.

Requisiti

Può fare domanda la donna residente, cittadina italiana, comunitaria o extra-comunitaria in possesso della carta di soggiorno, che non riceva alcun trattamento previdenziale di indennità di maternità (per esempio casalinghe, disoccupate).

Come fare

La domanda deve essere presentata entro 6 mesi dalla data di nascita del figlio presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Assegno per nucleo numeroso (ex L. 23.12.1998 n. 448, art. 65)

Cos'è

Si tratta di un contributo economico per aumentare il livello di benessere delle famiglie numerose che rientrano nei parametri di reddito fissati per legge.

È un assegno concesso dai Comuni ed erogato dall'Inps.

Tale prestazione è cumulabile con qualsiasi altro trattamento di famiglia e non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali.

Requisiti

Hanno diritto all'assegno per il nucleo familiare dei Comuni:

- I cittadini italiani o comunitari residenti nel territorio dello Stato
- I nuclei familiari composti almeno da un genitore e tre figli minori (appartenenti alla stessa famiglia anagrafica), che siano figli del richiedente medesimo o del coniuge o da essi ricevuti in affidamento preadottivo;
- nuclei familiari con risorse reddituali e patrimoniali non superiori a quelle previste dall'indicatore della situazione economica (I.S.E.E.) valido per l'assegno (tabelle approvate annualmente con DPCM)

Come fare

La domanda deve essere presentata al Comune di residenza entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è richiesto l'Assegno al nucleo familiare (ANF).

Deve essere accompagnata da una dichiarazione sulla composizione e sulla situazione economica del nucleo familiare (I.S.E.E.).

L'INPS provvede al pagamento dell'assegno con cadenza semestrale posticipata (entro il 15 luglio e il 15 gennaio) per i Dati ricevuti, almeno 45 giorni prima della scadenza del semestre.

Il richiedente deve indicare sulla domanda la modalità di pagamento.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Istanza per l'ammissione al regime di compensazione per la fornitura di energia elettrica ("Bonus sociale") Cos'è

Il cosiddetto "Bonus Sociale" è l'agevolazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica, gas e acqua. Il Bonus Sociale è stato introdotto dal Governo con Decreto 28/12/2007 con l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per energia elettrica, gas e acqua. Il Bonus è stato introdotto anche per le famiglie presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute e in possesso di apparecchiature domestiche elettromedicali necessarie per l'esistenza in vita.

Requisiti

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica appartenenti:

- a. ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro;
- b. ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
- c. ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza

Ogni nucleo familiare che ha i requisiti di cui alle lettere a) e b) può richiedere il bonus per disagio economico per la fornitura elettrica, per la fornitura gas e per la fornitura idrica.

I titolari del Reddito di cittadinanza, in base alla legge 28 marzo 2019, n. 26, hanno diritto ad accedere al bonus elettrico e gas anche se la soglia ISEE è superiore a 8.107,5 euro.

Potranno richiedere anche il bonus per la fornitura idrica solo nei casi in cui l'ISEE sia entro la soglia di 8.107,5 euro.

Hanno inoltre diritto al Bonus Sociale per disagio fisico tutti i clienti elettrici presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. In questi casi, per avere accesso al Bonus, il cliente finale deve essere in possesso di un certificato ASL che attesti:

- a. la necessità di utilizzare apparecchiature per il mantenimento in vita;
- b. il tipo di apparecchiatura utilizzata;
- c. l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata;
- d. la data a partire dalla quale il cittadino utilizza l'apparecchiatura.

I due Bonus sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Quando

È possibile presentare la domanda di "bonus sociale" in qualsiasi momento.

Quanto costa

L'autocertificazione è esente dall'applicazione dei diritti di segreteria e dall'applicazione della marca da bollo, quindi è totalmente gratuita.

Validità

Il bonus ha validità 12 mesi.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Sostegno economico

Cos'è

È un sostegno economico alle famiglie con problematiche sociali e in forte difficoltà economica.

Requisiti

- Essere residenti nel Comune di Roverè Veronese;
- Documento ISEE rilasciato da un CAF rientrante nelle soglie previste dal regolamento comunale per la concessione di finanziamenti e benefici economici.

Come fare

È necessario prendere appuntamento con i Servizi Sociali per un colloquio informativo e di conoscenza delle problematiche del nucleo familiare. È, inoltre, necessario presentare ISEE e fare la richiesta su apposita modulistica.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Servizio Civile Nazionale

Cos'è

Il Comune di Roverè Veronese partecipa al Servizio Civile Nazionale in forma Associata tramite accreditamento ed iscrizione all'Albo regionale degli Enti del servizio civile nazionale dell'Anci Veneto. Il servizio civile viene svolto da volontari, che scelgono di essere impegnati in un progetto redatto dai servizi sociali.

Cos'è utile sapere

Il servizio è attivato tramite il bando di partecipazione istituito dall'Ente che gestirà il Progetto.

Requisiti

I requisiti vengono indicati di volta in volta nel bando di partecipazione.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

Buono Libri

Cos'è

Lo Stato, attraverso la Regione, stanziando dei fondi per il rimborso totale o parziale delle spese per l'acquisto di libri di testo per scuole secondarie di 1° e 2° grado.

Requisiti

Per le famiglie residenti che hanno figli iscritti alla scuola secondaria di 1° grado e secondaria di 2° grado e rientrano o nella prima o nella seconda fascia ISEE così come definite annualmente dalla Deliberazione di Giunta Regionale.

Come fare

I termini per la presentazione delle domande variano di anno in anno.

L'Ufficio Servizi Sociali, provvede ad effettuare la pubblicità e a raccogliere le domande.

Il criterio di accesso al contributo è dato dalla valutazione della situazione economica del nucleo familiare (calcolo I.S.E.E.).

Le famiglie sono tenute a conservare i documenti giustificativi della spesa sostenuta per 5 anni.

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

A chi rivolgersi

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tel. 045 6717158 – 045/6518005

[E-mail: sociale@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:sociale@comune.rovereveronese.vr.it)

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – Servizi Sociali

DIMENSIONE DI QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione e Accessibilità fisica	Collocazione e spazi degli uffici - Numero di ore di disponibilità del Servizio	Gli uffici sono al secondo piano totalmente privi di barriere architettoniche con l'utilizzo dell'ascensore e con porte accessibili a carrozzine (anche gemellari) e carrozzelle - Il Servizio di apertura al pubblico supera le 4 ore settimanali ed è sempre possibile fissare un appuntamento al di fuori degli orari di apertura.
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite e-mail e telefono	Le informazioni al telefono vengono date in tempo reale. Alle e-mail, salvo casi particolari, viene data risposta in un tempo medio che va dai 5 ai 7 giorni lavorativi.
	Informazioni per l'accesso	Sito Internet	Il Sito viene aggiornato di norma entro 6 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento del materiale informativo cartaceo	Disponibilità dei volantini relativi ai bandi aperti, affissi alla bacheca e disponibili su un tavolino - Redazione della Carta dei Servizi
		Aggiornamento del sito internet	Entro 5 giorni per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti
	Tempistica di risposte alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento, salvo casi particolarmente complessi
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di rendere il servizio)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno il 90% delle domande pervenute (= numero di cittadini che si rivolgono ai servizi sociali) viene soddisfatto, in termini di assistenza e/o di aiuti economici.
		Previsione della spesa dei servizi	Pareggio tra spesa programmata e spesa sostenuta
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Verifica degli standard	Attuata in fase di approvazione della presente Carta dei Servizi
Numero di giornate di formazione per operatore		Mediamente 1 giorno a semestre	
EFFICIENZA	Tempestività della risposta	Tempi medi di attesa	Risposta telefonica immediata, in presenza, in media, 5 minuti di attesa
	Criteri di economicità e risparmio	Gestione delle risorse proprie e statali e/o regionali	Numero delle richieste di sostegno in rapporto con i contributi concessi sotto qualsiasi forma