



Municipio Roma XII

Carta della qualità dei servizi

“Il tuo Municipio a portata di mano”

1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi

La realtà sempre più completa ed articolata delle pubbliche amministrazioni, se da un lato consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

In questo contesto, la Carta della qualità dei servizi, svincolandosi definitivamente dal carattere di mera guida ai servizi, diventa uno strumento con cui il Municipio assicura, mediante lo sviluppo di standard di qualità, la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti, al fine di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

La Carta, intesa come documento "dinamico" tendente al miglioramento continuo delle relazioni tra la Pubblica Amministrazione e l'utenza, è un "patto" tra Amministrazione e Cittadini che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la prima che eroga servizi e i secondi che ne usufruiscono.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (c.d. Direttiva Ciampi) rappresenta la prima regolamentazione, nel nostro ordinamento, di tale istituto.¹

In particolare la Carta dei Servizi:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;
- assicura la partecipazione dei cittadini nelle scelte del Municipio, il diritto di accesso alle informazioni e la facoltà di giudizio sul suo operato;
- stabilisce con standard verificabili, per i servizi regolamentati, le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta a fronte di specifiche situazioni o richieste;
- indica riferimenti precisi per l'inoltro di reclami e segnalazioni da parte del cittadino e per le modalità di risposta da parte del Municipio.

2. I Principi fondamentali

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti.

Uguaglianza

Roma Capitale eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini.

I rapporti tra i cittadini e i Municipi di Roma Capitale si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori.

Il Municipio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

E' garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali ed improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

¹ la norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

Le altre fonti legislative che possiamo ricordare sono: la **Costituzione** (art. 118, ultimo comma); il **DPCM 11 ottobre 1994** "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; il **DL 12 maggio 1995 n.163 convertito con la L. 11 luglio 1995 n.273** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."; la **L. 8 novembre 2000 n.328** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la **L. 244/2007** (legge finanziaria del 2008), art. 2 c.461; la **L. 4 marzo 2009, n. 15** "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti"; il **D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198** "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"

Partecipazione

E garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza.

Chiarezza e trasparenza

E' garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.

Efficacia ed efficienza

Roma Capitale e i Municipi di Roma Capitale si impegnano a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.

3. Standard di Qualità del servizio

Roma Capitale considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- a)** *Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio;*
- b)** *Completezza ed accessibilità alle informazioni;*
- c)** *Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;*
- d)** *Rapporto con i cittadini e capacità di risposta;*

a) Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio

Per assicurare una copertura sul territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini, il Municipio definisce gli standard per ogni servizio, a partire dall'analisi delle esigenze rilevate attraverso uno specifico sistema di indagine. Il cittadino può, inoltre, esprimere le proprie esigenze servendosi delle indicazioni contenute nella Carta della Qualità dei Servizi e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.

b) Completezza ed accessibilità alle informazioni

Periodicamente sono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle esigenze dei cittadini.

Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, il Municipio mette a disposizione dei cittadini, presso le sedi URP e degli uffici competenti, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.

c) Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi

Il Municipio si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi previsti e, per l'erogazione dei servizi, può impiegare la propria struttura organizzativa o servirsi di fornitori esterni.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità, è perseguito tramite la programmazione degli interventi che il Municipio è tenuto a realizzare e attraverso la pianificazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio.

d) Rapporto con i cittadini e capacità di risposta

Il personale dipendente, i fornitori e il personale esterno, sono un veicolo importante dell'immagine del Municipio; pertanto il personale è tenuto a rapportarsi con l'utenza con rispetto e cortesia, e, nel limite delle proprie competenze, a rispondere alle esigenze espresse, a favorire l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi.

4. Informazione al cittadino

Il Municipio utilizza gli strumenti di comunicazione di cui dispone, al fine di garantire l'informazione sulle procedure e le iniziative di interesse per il cittadino.

Esso comunica attraverso:

- *Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- *contact center 060606;*
- *portale di Roma Capitale e relativo accesso al sito internet istituzionale;*
- *pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (pubblicazioni, bandi, avvisi, ecc.);*
- *campagne informative a carattere locale;*
- *comunicazioni e confronti con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;*

5. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra gli effettivi bisogni e le scelte operate, il Municipio realizzerà iniziative di consultazione dei cittadini e dei portatori di interesse.

Per i servizi regolamentati, il Municipio si impegna ad effettuare, almeno ogni due anni, un'indagine, rivolta ad un campione di utenza, sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato.

L'indagine può essere realizzata attraverso l'impiego di questionari, interviste dirette o telefoniche e di altri strumenti.

I risultati delle rilevazioni saranno impiegati per l'individuazione di specifici obiettivi di miglioramento dei servizi erogati.

Il Municipio, ferma restando l'assicurazione del livello minimo e tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili, garantisce il perseguimento di obiettivi di miglioramento anche in sede di pianificazione annuale.

L'URP è a disposizione dell'utenza per accogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

6. Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi.

7. Trasparenza

Il presente documento prevede, per fasi successive, l'estensione della regolamentazione ai servizi di maggiore rilevanza per l'utenza di riferimento. In questo processo di sviluppo del rapporto tra il Municipio e l'utenza, sono garantiti la trasparenza e il coinvolgimento delle Associazioni e delle Rappresentanze dei cittadini.

Il Municipio, nei limiti definiti dalle disponibilità economiche e fatti salvi eventi non prevedibili di carattere tecnico-organizzativo,, si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nella propria Carta della Qualità dei Servizi.



In conformità al quadro normativo definito dalla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” è stato istituito il servizio sociale professionale con la funzione di rispondere ai bisogni delle persone in difficoltà attraverso la costruzione di relazioni di aiuto sostenute da progetti di intervento e di accompagnamento personalizzati. Il servizio sociale professionale attiva una serie di risorse, quali l'erogazione di servizi o prestazioni economiche, al fine di rimuovere e superare le difficoltà che la persona può incontrare nella propria vita.

Indice - Servizi Sociali

<u>Interventi a favore degli anziani</u>	pag. 8
<u>Interventi a favore dell'età evolutiva</u>	pag. 29
<u>Interventi a favore delle persone disabili</u>	pag. 32
<u>Interventi a favore di nuclei familiari e adulti</u>	pag. 46
<u>Tutela, procedura di reclamo, ristoro eventuale</u>	pag. 52

Orario di ricevimento al pubblico

Segretariato Sociale

Direttore ad interim: Alessandro Bellinzoni

Referente del servizio: Pierina Masci

Tel.: 0653272945

e-mail: pierina.masci@comune.roma.it

Sede: Servizio Sociale Municipio Roma XII, Via Paola Falconieri, 38

Orario di ricevimento al pubblico

Il servizio di Segretariato Sociale rappresenta la porta di accesso al sistema dei servizi sociali del Municipio e svolge le seguenti funzioni:

1. accoglie i cittadini e ascolta le loro problematiche
2. fornisce informazioni e orienta i cittadini verso il sistema dei servizi, sia quelli erogati dal Municipio che quelli erogati dal distretto ASL di riferimento nonché dalle altre organizzazioni pubbliche o private presenti sul territorio
3. effettua una prima lettura del bisogno rappresentato dal cittadino che accede al servizio attraverso l'attività professionale dell'assistente sociale
4. fornisce la modulistica per l'accesso ad alcune tipologie di servizio.

Tutti gli interventi sono attivati dal Servizio Sociale previo colloquio con un assistente sociale e previa stesura di un progetto individuale. La realizzazione degli interventi è comunque dipendente e subordinata alle risorse economiche disponibili.

I tempi di erogazione dei singoli interventi dipenderanno, quindi, dall'effettiva disponibilità di risorse economiche al momento della stesura del progetto.

Destinatari del servizio

Tutte le persone residenti nel territorio del Municipio.

Dove rivolgersi

Segretariato sociale: Via Paola Falconieri, 38 tel. 06/53273768.

Punto Unico di Accesso:

tel. 06/56486223

Via B. Ramazzini, 31.

Giorni e orari di ricevimento: Lunedì – Martedì – Mercoledì – Giovedì – Venerdì
ore 8.00/10.00.

Sede di via Paola Falconieri n.38

Giorni e orari di ricevimento: Lunedì - Mercoledì ore 8.30/13,30

Martedì - Giovedì ore 8.30/13,30 - 14,00/17,00 e Venerdì ore 8.30/12,30

Sede di Largo L. Quaroni n. 4

Giorni e orari di ricevimento: Lunedì – Mercoledì – Giovedì - Venerdì ore
8.30/12.30.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA' - Segretariato Sociale

<i>Servizio</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Rimborso</i>
Prima accoglienza	Tempestività	Intervallo di tempo dall'accoglienza	Immediato	Si

Interventi a favore degli anziani

- Assistenza domiciliare	pag. 8
- Case di riposo	pag. 10
- Centri anziani	pag. 12
- Centri diurni anziani fragili	pag. 13
- Interventi a favore delle persone affette da Alzheimer e demenze assimilate	pag. 15
- Dimissioni protette	pag. 18
- Residenze Sanitarie Assistite (RSA). Compartecipazione alla spesa della retta di ricovero	pag. 19
- Soggiorni anziani e altre attività ricreative	pag. 20
- Sostegno economico	pag. 21
- Rilascio Tessere COTRAL a tariffa ridotta	pag. 23
- Inserimento mense e dormitori	pag. 24
- Iscrizione anagrafica delle persone senza dimora	pag. 24
- Standard di qualità	pag. 27

Orario di ricevimento al pubblico**1. Assistenza domiciliare****Referente del servizio: Cecilia Gentili****Tel.: 06/53272936****e-mail: cecilia.gentili@comune.roma.it**

Il servizio è rivolto agli anziani, parzialmente o non autosufficienti, soli o inseriti in nucleo familiare che si trovano in condizione di temporanea o permanente limitazione della propria autonomia e che necessitano di un sostegno a domicilio per rispondere ai bisogni di cura, igiene personale, gestione delle incombenze quotidiane e socializzazione. Viene erogato dal Municipio, sulla base della valutazione del bisogno socio-assistenziale della persona e prevede l'elaborazione di un Piano d'Intervento Individuale volto allo sviluppo e al mantenimento dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale.

Il Piano d'Intervento Individuale può prevedere pacchetti di servizi costituiti da diverse tipologie di interventi:

- individuali
- di gruppo
- famiglia
- flessibili
- di assistenza indiretta
- di assistenza mista

Le attività che possono essere svolte nell'ambito dei piani di intervento individuali sono tese a:

- aiuto e sostegno alla cura della persona in ambito domiciliare e non;

- accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana;
- promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative;
- sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e sociale.

Gli interventi di tipo diretto vengono erogati dal Municipio attraverso la collaborazione di Enti accreditati.

ASSISTENZA INDIRETTA – La modalità di intervento in forma indiretta si concretizza in un sostegno economico erogato al cittadino e finalizzato unicamente alla copertura totale o parziale dei costi sostenuti per l'assunzione di un assistente personale. L'interessato (o i suoi familiari) sceglie autonomamente l'assistente personale ed è tenuto a regolarizzarne il rapporto con un contratto di lavoro, nel rispetto della normativa vigente e degli inquadramenti contrattuali. Tale intervento è soggetto alla rendicontazione periodica degli importi percepiti.

Destinatari del servizio

Donne a partire da 60 anni e uomini da 65 anni residenti nel Municipio.

Destinatari del servizio in forma di ASSISTENZA INDIRETTA

L'intervento di assistenza in forma indiretta è rivolta ad anziani, con invalidità certificata al 100% o riconosciuti disabili ai sensi dell'art.3 comma 3 della L.104/92.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Documentazione

Modello specifico da compilare, previo colloquio con l'assistente sociale, in tutte le sue parti, reperibile presso lo sportello, a cui va allegata la seguente documentazione:

- fotocopia del documento di riconoscimento;
- delega dell'interessato solo nel caso in cui la richiesta venga fatta da persona senza legami di parentela;
- fotocopia del documento di riconoscimento dell'eventuale delegato;
- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciato da un CAF;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile ed eventuale indennità di accompagnamento (L. 18/80) e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di invalidità o di disabilità, da egli stesso dichiarata

conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;

- certificazione medica, in originale, di una struttura pubblica o del medico di base, attestante patologie croniche, debilitanti, trattamenti terapeutici di particolare complessità, eventuale stato di deterioramento cognitivo(modulo reperibile presso il Servizio Sociale);

-dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 relativa all'ultima dichiarazione dei redditi, con particolare riferimento alle spese sostenute per cui spetta la detrazione d'imposta (spese sanitarie, ausili per disabili, addetti all'assistenza personale, ecc.), nonché ulteriori redditi e/o contributi pubblici anche se non rilevanti ai fini Irpef;

- eventuale documentazione attestante la spesa annuale per il mutuo;

- eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art.47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità civile di altri membri della famiglia che siano conviventi con l'interessato.

Tempi di risposta

A seguito della richiesta e del necessario accertamento dei requisiti, viene effettuata la valutazione del bisogno socio assistenziale della persona e inserita in una specifica graduatoria, entro 60 giorni lavorativi. Si procede poi allo scorrimento della graduatoria secondo la disponibilità dei fondi del Municipio.

Costo del servizio

E' prevista la partecipazione al costo del servizio da parte dei beneficiari, in base al servizio erogato e all'ISEE .

Nota

Le tipologie di intervento più rispondenti ai bisogni rilevati (forma diretta, indiretta o mista) vengono individuate dal Servizio Sociale a seguito di un'attenta e approfondita valutazione della condizione globale della persona inserita nel proprio contesto di vita.

Norme di riferimento

Legge n. 104/92 e ss.mm.ii., Legge Regione Lazio n. 38/1996 (art. 22); Legge n. 328/2000 e ss.mm.ii.; Deliberazione Consiglio Comunale n. 90/2005; Deliberazione Giunta Capitolina n. 355/2012; Deliberazione Giunta Capitolina 191/2015.

2. Case di riposo

Referente del servizio: Mariarosaria Di Fiore

Tel.: 06/53272971

e-mail: mariarosaria.difiore@comune.roma.it

Il servizio consiste nella compartecipazione alla spesa per quota parte della retta della casa di riposo della comunità alloggio, sul territorio nazionale, a seguito di valutazione del Servizio Sociale.

Destinatari del servizio

Donne a partire da 60 anni e uomini da 65 anni autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Elenco case di riposo

Per l'elenco delle Case di Riposo sul territorio regionale, si può consultare il sito www.comune.roma.it o rivolgersi al Segretariato Sociale

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti, previo colloquio con l'assistente sociale, reperibile presso il Segretariato Sociale, a cui va allegata la seguente documentazione:

- fotocopia di un documento di riconoscimento valido
- dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante i redditi del richiedente dichiarati nell'ultima dichiarazione presentata ovvero, nel caso non sia stata presentata alcuna dichiarazione dei redditi, risultanti dall'ultimo CUD ricevuto. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del CUD, oppure del modello OBIS/M (certificato di pensione INPS), oppure del foglio di liquidazione del modello 730, da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile ed eventuale indennità di accompagnamento e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- certificato medico attestante il grado di autosufficienza o parziale autosufficienza.

Tempi di risposta

La richiesta viene presa in carico e inserita in una lista di attesa, entro i 30 giorni lavorativi, il cui punteggio è determinato sulla base della gravità della situazione della persona. Si procede poi allo scorrimento della lista secondo la disponibilità dei fondi del Municipio.

Costo del servizio

Il reddito non deve essere superiore ad €11.362,00 comprensivo di tutte le entrate economiche, escluse pensioni di guerra, invalidità civile e tredicesima mensilità. L'utente corrisponderà una quota pari al 60% del suo reddito, il municipio corrisponderà una quota pari al 40% e comunque per un massimo di € 25,00 giornaliera.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Determinazione Dirigenziale n. 749/2000 del Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute.

3. Centri Anziani

Referente del servizio: Paola Petroli

Tel.: 06/53272996

e-mail: paola.petroli@comune.roma.it

I Centri Anziani sono strutture a carattere territoriale che accolgono i cittadini anziani per attività di tipo sociale, culturale e ricreativo.

Destinatari del servizio

Residenti nel Municipio che abbiano compiuto i 55 anni di età e le persone con invalidità superiore al 60% che abbiano compiuto i 40 anni di età. Per favorire la massima socializzazione è consentita l'iscrizione del coniuge o del convivente, non anziano o portatore di handicap, di un iscritto.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Dove rivolgersi

Presso la sede di uno dei seguenti Centri Anziani presenti nel territorio del Municipio:

Bel Respiro	Via Vitellia 104	06\536225
Donna Olimpia Giuseppe Regano	Via Fonteiana 172	06\5346300

Incis Pisana	Via Longhena 98	06\66152804
Massimina Malagrotta	Via Aurelia 1464	06\66182378
Romano Guerra	Via Romano Guerra s.n.c.	06\66180885
Via dei Capasso	Via dei Capasso s.n.c.	06\45411340

Documentazione

Fotocopia del documento di riconoscimento e n. 1 fototessera.

Tempo di inserimento

Immediato.

Costo del servizio

Gratuito.

Norme di riferimento

Deliberazione Assemblea Capitolina n. 28/2010; Delibera Giunta Regione Lazio n. 1304/2004 e s.m.i. (paragrafo IB.4.4.2.c).

4. Centri Diurni Anziani Fragili

Referente del servizio: Cecilia Gentili

Tel.: 06/53272956

e-mail: cecilia.gentili@comune.roma.it

Il Centro Diurno Anziani Fragili (CEDAF) accoglie gli anziani con problemi di parziale autosufficienza per rispondere ai bisogni di socializzazione, recupero e mantenimento delle capacità psico – fisiche.

Centro diurno anziani fragili La Tavolozza	Via Pietro Cartoni 3/A
--	------------------------

Destinatari del servizio

Donne a partire da 60 anni, uomini da 65, residenti nel Municipio in condizione di parziale autosufficienza e che necessitano di un supporto assistenziale durante l'arco della giornata.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Documentazione

Modello specifico reperibile presso il Segretariato Sociale, a cui va allegata la seguente documentazione:

- Fotocopia del documento di identità e codice fiscale dell'intestatario della domanda
- Dati identificativi del medico curante (recapiti, orari di ricevimento)
- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciato da un CAF
- Certificato del medico curante che attesti il grado di autosufficienza e le patologie
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile, dell'eventuale indennità di accompagnamento e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- Eventuale delega a presentare e firmare la domanda in vece dell'interessato (allegare fotocopia del documento di identità del delegato).

Tempi di inserimento

Alla richiesta corredata di apposita documentazione segue la valutazione del bisogno socio- assistenziale e l'eventuale inserimento in graduatoria entro 60 giorni lavorativi. L'inserimento in struttura avviene in base alla disponibilità di posti presso il centro e di risorse finanziarie.

Costo del servizio

E' prevista la partecipazione al costo del servizio da parte dei beneficiari, in base al servizio erogato e all'ISEE.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Deliberazione Giunta Comunale n. 1506/99; Deliberazione Consiglio Comunale n. 535/2002; Deliberazione Giunta Capitolina n. 355/2012.e s.m.i. (con Delibera Giunta Capitolina n. 191/2015); Legge n. 104/1992 e ss.mm.ii.; Legge Regione Lazio n. 41/2003; Delibera Giunta Regione Lazio n. 1304/2004 e s.m.i.; Delibera Consiglio Comunale n. 90/2005.

5. Interventi a favore delle persone affette da Alzheimer e demenze assimilate

A) Centro Diurno Alzheimer

Referente del servizio: Mariarosaria Di Fiore

Tel.: 06/53272971

e-mail: mariarosaria.difiore@comune.roma.it

E' un centro semiresidenziale integrato tra ASL e Municipio, volto a garantire la Permanenza dell'anziano nel proprio contesto sociale. Il Centro si trova in Via Portuense n. 220; tel. 06/5561852 – 06/89682007 Fax 06/89682009

Destinatari del servizio

Soggetti affetti dal morbo di Alzheimer o da altri tipi di demenza, residenti nel Municipio.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso lo sportello di prima accoglienza, a cui va allegata la seguente documentazione:

- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile e dell'indennità di accompagnamento (L.18/80), se posseduta. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di invalidità e dell'indennità di accompagnamento da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità (legge 104/92), se posseduto. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- certificazione medica, specialistica geriatrica/neurologica di struttura pubblica (Centro territoriale per le demenze), in originale

- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciato da un CAF
- delega dell'interessato (*solo nel caso la domanda sia inoltrata da persona che non ha legami di parentela*)
- fotocopia del documento di identità, in corso di validità, dell'interessato e di chi presenta la domanda
- eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità civile di altri membri della famiglia che siano conviventi con l'interessato.

Tempi inserimento

Alla domanda segue la valutazione del bisogno da parte del servizio, entro 60 giorni lavorativi, e l'inserimento della persona in struttura avviene in base alla disponibilità di posti presso il centro e di risorse finanziarie.

Costo del servizio

Contribuzione in base al reddito ISEE.

Sono esonerati dal pagamento della prestazione, coloro a cui è stato riconosciuto handicap grave secondo la legge 104/92 art.3 comma 3e/o l'indennità di accompagnamento (l. 18/80).

Norme di riferimento

Legge n. 104/92; Legge n. 328/2000; Deliberazione Giunta Comunale n. 479/06
Legge Regionale n. 41/03; Deliberazione Giunta Regionale n. 1304/04.

B) Assistenza Domiciliare Alzheimer

Referente del servizio: Cecilia Gentili

Tel.: 06/53272956

e-mail: cecilia.gentili@comune.roma.it

E' un servizio, integrato con la ASL, di aiuto alla persona e sostegno ai familiari.

Destinatari del servizio

Anziani residenti nel Municipio affetti da demenza o patologia dementigena con "minimental" (test per la valutazione dei disturbi dell'efficienza intellettiva e della presenza di deterioramento cognitivo) 0-12 la cui patologia sia stata accertata da un centro U.V.A. (Unità di Valutazione Alzheimer).

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso lo sportello di prima accoglienza a cui va allegata la seguente documentazione:

- Fotocopia del documento di identità e codice fiscale dell'intestatario della domanda
- Dati identificativi del medico curante (recapiti, orari di ricevimento)
- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciato da un CAF
- Certificato U.V.A. (Unità di Valutazione Alzheimer)
- Certificato medico curante che attesti il grado di autosufficienza
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile ed eventuale indennità di accompagnamento. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di invalidità e/o dell'indennità di accompagnamento da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- Eventuale delega a presentare e firmare la domanda in vece dell'interessato (allegare fotocopia del documento di identità del delegato)

Tempi inserimento

Alla domanda segue la valutazione del bisogno da parte del servizio, entro 60 giorni lavorativi, e l'inserimento della persona in assistenza domiciliare avviene in base alla disponibilità di risorse finanziarie.

Costo del servizio

Contribuzione in base al reddito ISEE.

Sono esonerati dal pagamento della prestazione coloro a cui è stato riconosciuto l'handicap grave secondo la legge 104/92 art.3 comma 3 e/o l'indennità di accompagnamento (l. 18/80).

Norme di riferimento

Legge n. 104/92; Legge n. 328/2000; Deliberazione Giunta Comunale n. 479/06; Legge Regionale n. 41/03; Deliberazione Giunta Regionale n. 1304/04; Delibera Consiglio Comunale n. 90/2005.

6. Dimissioni protette

Referente del servizio: Cecilia Gentili

Tel.: 06/53272936

e-mail: cecilia.gentili@comune.roma.it

Il servizio è rivolto a persone adulte ed anziani residenti nel Municipio in fase di dimissione da Istituti di ricovero di Roma, affette da patologie temporaneamente disabilitanti, in condizioni di disagio sociale e che presentano una carenza nella rete di supporto.

Fornisce a domicilio assistenza di tipo integrato con prestazioni sia sociali sia sanitarie, per un massimo di 60 giorni.

Destinatari del servizio

Pazienti in dimissione dalle strutture ospedaliere che necessitano di un sostegno a domicilio.

Quando fare la richiesta

Almeno una settimana prima della dimissione dall'ospedale a cura dell'Istituto di ricovero.

Dove rivolgersi

Presso l'istituto in cui la persona è ricoverata

Documentazione

Documentazione sanitaria del reparto ospedaliero.

Tempi di risposta

Coincidenti con le dimissioni dall'ospedale.

Costo del servizio

Gratuito.

Norme di riferimento

Legge Regione Lazio n. 80/1988, n. 38/1996 e n. 20/2006; Legge n. 328/2000 e ss.mm.ii.; Deliberazione Consiglio Regione Lazio n. 1020/1989; Deliberazione Consiglio Comunale n. 35/2004; Protocolli di intesa tra Municipi, Asl, Ospedali, Policlinici universitari, Ospedali convenzionati 2002 -2003.

7. Residenze Sanitarie Assistite (RSA) – Compartecipazione alla spesa della retta di ricovero

Referente del servizio: Angela Schito

Tel.: 06/53273004

e-mail: angela.schito@comune.roma.it

Il servizio consiste nella compartecipazione alla spesa relativa alla sola quota alberghiera sostenuta dai cittadini ricoverati presso le R.S.A., strutture che forniscono assistenza sanitaria 24 ore su 24, attraverso il pagamento effettuato direttamente alla struttura della quota calcolata.

Destinatari del servizio

Residenti non autosufficienti con reddito ISEE fino a € 13.000,00, calcolato applicando la normativa specifica di riferimento.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Dove rivolgersi

1. L'autorizzazione al ricovero in R.S.A. va chiesta presso il CAD (Centro Assistenza Domiciliare) della ASL territorialmente competente.
2. La richiesta di compartecipazione alla spesa per la retta deve essere presentata presso il Segretariato Sociale.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Segretariato Sociale/sportello prima accoglienza, a cui va allegata la seguente documentazione:

- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciato da un CAF
- certificazione parere favorevole ASL;
- solo per i beneficiari riconosciuti disabili o invalidi civili: dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile ed eventuale indennità di accompagnamento e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità e/o indennità di accompagnamento da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000
- certificato di ricovero

Tempi di risposta

30 giorni lavorativi.

Norme di riferimento

Deliberazione Giunta Regione Lazio n. 98/2007; D.P.C.M. n. 159/2013 (art.6); Legge Regione Lazio n. 7/2014; Delibera Giunta Regione Lazio n. 933/2014.

8. Soggiorni anziani e altre attività ricreative

Referente del servizio: Paola Petroli

Tel.: 06/53272996

e-mail: paola.petroli@comune.roma.it

Il Municipio organizza soggiorni di vacanza per persone anziane.

Destinatari del servizio

Persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti che abbiano compiuto 60 anni di età (donne) e 65 anni di età (uomini). *(Per la partecipazione di coniugi è sufficiente che il requisito dell'età sia posseduto da uno solo).*

Persone con invalidità superiore al 70% che abbiano compiuto 45 anni di età.

Figli invalidi delle persone anziane che presentano domanda per partecipare al soggiorno, che abbiano un'età inferiore ai 45 anni.

Quando fare la richiesta

In corrispondenza della pubblicazione dell'apposito avviso.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale/

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Segretariato Sociale o scaricabile dal portale di Roma Capitale "www.comune.roma.it – canale Servizi ai cittadini", a cui va allegata la seguente documentazione:

- dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante i redditi del richiedente dichiarati nell'ultima dichiarazione presentata ovvero, nel caso non sia stata presentata alcuna dichiarazione dei redditi, risultanti dall'ultimo CUD ricevuto. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del foglio di liquidazione relativo al modello 730, oppure del modello UNICO, oppure del CUD, da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;

- documento di riconoscimento in corso di validità del richiedente o, in caso di presentazione della domanda da parte di soggetto diverso dall'interessato, delega e copia dei documenti di riconoscimento del delegante e del delegato.

Costo del servizio

E' previsto il pagamento di una quota contributiva (in base alla dichiarazione reddituale presentata) con reversale emessa dal Municipio, mediante:

- assegno circolare o in contanti (le limitazioni all'uso del contante sono adeguate all'importo di euro 1.000,00) presso la Tesoreria/Cassa del Municipio;
- bonifico bancario (intestato a Tesoreria Roma Capitale – Banca Unicredit Spa – Municipio Roma XII codice IBAN: IT69P0200805117000400017084);
- servizi di [riscossione reversali online](#), mediante accreditamento sul Portale di Roma Capitale;
- servizi di pagamento disponibili nel Portale di Roma - Elenco servizi on line/servizi di pagamento - per utenti identificati e non identificati, con carta di credito e mediante servizio Addebito Diretto SEPA S.D.D. (RID on line), previa registrazione al Portale;
- rete SISAL;
- sportelli bancomat ATM del Gruppo Monte dei Paschi di Siena e UNICREDIT;
- home banking UNICREDIT;
- delegazioni ACI di Roma.

Note

Nel caso in cui le richieste superino il numero dei posti disponibili verrà compilata una graduatoria per la lista di attesa.

Gli anziani parzialmente autosufficienti o non vedenti potranno portare con sé un accompagnatore personale, individuato dallo stesso utente.

Norme di riferimento

Legge n. 328/00; Legge Regionale n. 38/96; Legge Regione Lazio n. 41/2003 (art.1, comma 1, lett. b); Delibera Giunta Regione Lazio n. 1304/2004 e s.m.i..

9. Sostegno economico

- **Sostegno economico per il superamento dell'emergenza abitativa**

Referente del servizio: Angela Schito

Tel.: 06/53273004

e-mail: angela.schito@comune.roma.it

E' un intervento di tipo economico transitorio (durata massima quattro anni) utile al superamento dell'emergenza abitativa.

Destinatari del servizio

Nuclei familiari o persone singole che versano in gravi e accertate condizioni socio-economiche a causa di eventi di forte disagio (sfratti, sgomberi disposti dalla Forza Pubblica, eventi catastrofici e calamitosi, certificazione della Asl di ambiente malsano o inagibile), che risiedono stabilmente nel territorio del Municipio, cittadini italiani o stranieri in regola con i documenti prescritti dalla normativa vigente.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Quando fare la richiesta

In ogni periodo dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale

Copia dell'atto di sfratto esecutivo ed eventuale V.I.P. (verbale immissione in possesso)

Copia del nuovo contratto di locazione registrato

Eventuale atto attestante le disposizioni di allontanamento dal domicilio per eventi calamitosi, espropri, demolizioni etc.

Fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità

Eventuale copia dell'istanza di separazione

Eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di invalidità o di disabilità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000

Eventuale documentazione medica attestante gravi patologie

Dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante i redditi di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare dichiarati nell'ultima dichiarazione presentata ovvero, nel caso non sia stata presentata alcuna dichiarazione dei redditi, risultanti dall'ultimo CUD ricevuto. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del foglio di liquidazione relativo al modello 730, oppure copia del modello UNICO, oppure del CUD, da egli stesso dichiarata conforme

all'originale in suo possesso secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000.

Tempi di risposta

In base ai fondi disponibili.

Note

Il contributo economico ha durata annuale e può essere rinnovato fino ad un massimo di 4 anni. L'importo erogato può giungere fino al 90% del canone d'affitto e comunque non può mai essere superiore a € 516,00 mensili.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Deliberazione Consiglio Comunale n. 154/1997; Deliberazione Consiglio Comunale n. 163/1998.

10. Rilascio tessere Cotral a tariffa ridotta

E' un servizio diretto al rilascio di un abbonamento a tariffa ridotta per la circolazione sulle linee COTRAL.

Destinatari del servizio

- Utenti privi di vista con cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad 1/10;
- Sordomuti;
- Utenti mutilati, invalidi di guerra o per servizio;
- Inabili, invalidi civili e del lavoro (inabilità o invalidità superiore al 50%);
- Ultrasessantacinquenni invalidi ai sensi del D. Lgs. N. 509 del 23/11/88;
- Pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS;
- Disoccupati, lavoratori in cassa integrazione, lavoratori in mobilità.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale

Ricevuta di versamento di Euro 5,16 su C/C intestato a Cotral s.p.a. a titolo di spese di istruttoria.

Tempi di risposta

Fino a 45 giorni lavorativi. Il Municipio invia la documentazione a Cotral s.p.a. che entro 15 giorni provvede a mandare presso gli uffici del Municipio la tessera con validità triennale o trimestrale nel caso dei disoccupati. Gli uffici provvedono a contattare il cittadino per il ritiro della tessera.

Costo del servizio

€ 5,16.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Deliberazione Consiglio Comunale n. 154/1997; Deliberazione Consiglio Comunale n. 163/1998.

11. Inserimento mense e dormitori

Referente del servizio: Mariarosaria Di Fiore

Tel.: 0653272936

e-mail: mariarosaria.difiore@comune.roma.it

E' un servizio diretto al rilascio di una autorizzazione alla consumazione del pasto (pranzo/cena), e/o al pernottamento presso le mense sociali e/o i centri di accoglienza convenzionati con Roma Capitale

Destinatari del servizio

Cittadini senza fissa dimora e/o persone svantaggiate con rilevanti problemi di emarginazione sociale e relazionale.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale
Fotocopia del documento di riconoscimento.

Tempi di risposta

Il rilascio dell'eventuale autorizzazione è immediato, previo colloquio. I tempi dell'inserimento, invece, dipendono dalla disponibilità dei posti.

Costo del servizio

Gratuito.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Legge Regione Lazio n. 38/1996, art. 25, e ss.mm.ii.; Legge Regione Lazio n. 41/2003 e ss.mm.ii.; Deliberazione Giunta Regione Lazio n. 1304/2004 e ss.mm.ii Par. I.B.1 (modificata in particolare con Deliberazione Giunta Regione Lazio n. 125/2015).

12. Iscrizione anagrafica delle persone senza dimora

Referente del servizio: Mariarosaria Di Fiore

Tel.: 0653272936

e-mail: mariarosaria.difiore@comune.roma.it

E' un servizio effettuato in tutti i Municipi che permette l'iscrizione a Via Modesta Valenti: un indirizzo anagrafico convenzionale, ossia non reale. Questa posizione anagrafica consente il pieno godimento dei diritti di cittadinanza, tra i quali il diritto di voto, la possibilità di ottenere i documenti di identità e le relative certificazioni anagrafiche, l'accesso a contributi, prestazioni e servizi (art.1 legge anagrafica 1128/1954 e art.1 regolamento anagrafico D.P.R. N.223/1989 come modificato D.L. n. 5 del 09/02/2012). L'attivazione dell'iscrizione anagrafica presuppone da parte del richiedente l'accettazione di alcune norme di comportamento, tra cui il mantenimento di contatti periodici con il servizio sociale che ha disposto l'iscrizione. Il mancato contatto con il servizio sociale può determinare la cancellazione dalle liste anagrafiche.

Destinatari del servizio

Persone senza fissa dimora presenti stabilmente sul territorio e prive di domicilio.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale lo Sportello

Quando presentare la domanda

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

- Modello unico ministeriale reperibile al seguente collegamento:
http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jp_pagecode=seg_gen_dir_an_ser_el_cam_res.wp&ahew=jp_pagecode;
- Documento di identità in corso di validità del dichiarante;
- Per quanto riguarda le sole situazioni *disagio sociale* dei c.d. "senza tetto" costituisce condizione di ricevibilità della richiesta l'attestazione di "prima analisi" della condizione soggettiva del richiedente (stabile presenza in Roma – stato di disagio connesso all'assenza di dimora abituale) a cura del Servizio Sociale di competenza. Tale attestazione deve essere prodotta entro 5 giorni lavorativi dalla data dell'istanza del richiedente l'iscrizione.
- Eventuale indicazione da parte del dichiarante di un domicilio speciale (luogo relativo alle sue consuetudini di vita);
- Gli utenti che per condizione professionale (artisti, girovaghi, circensi, ecc.), non dispongono di una dimora abituale, devono produrre all'ufficiale di anagrafe documentazione idonea a dimostrare il proprio *status*.

Tempi

Entro quarantacinque giorni dalla richiesta di iscrizione anagrafica, previo svolgimento degli opportuni accertamenti.

Costo del servizio

Gratuito.

Norme di riferimento

D. L. n. 5/2012, art. 5, convertito nella L. n. 35/2012; L. n. 1228/1954; DPR n. 223/1989; D.P.R. n. 445/2000; L. n. 328/2000, art. 28; Deliberazione Giunta Capitolina n. 31/2017.

STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati indicati, per il momento, due fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA' – Interventi a favore degli anziani

Servizio	Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
Assistenza domiciliare	Tempestività	Intervallo di tempo tra il completamento delle pratiche (con la documentazione richiesta) necessarie alla domanda e la valutazione	Inserimento in Graduatoria 60 gg lavorativi	SI
Case di riposo	Tempestività	Intervallo di tempo tra il completamento delle pratiche necessarie alla domanda e la valutazione	Inserimento in lista d'attesa fino a 30 gg lavorativi	SI
Centri anziani	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda all'inserimento	Immediato	NO
Centri diurni anziani fragili	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda all'inserimento in struttura	Fino a 60 gg lavorativi	SI
Interventi a favore delle persone affette da Alzheimer e demenze assimilate	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda alla valutazione	Inserimento in lista d'attesa entro 60 gg lavorativi	SI
R.S.A. Compartecipazione alla spesa della retta di ricovero	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda alla determinazione della quota	Fino a 30 gg lavorativi	SI
Soggiorni anziani ed altre attività ricreative	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda all'inserimento in graduatoria	Fino a 30 gg lavorativi, dalla scadenza dei termini	SI

Sostegno economico per il superamento dell'emergenza abitativa	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda alla valutazione della condizione socio-economica	Fino a 90 gg lavorativi	SI
Rilascio tessere Cotral a tariffa ridotta	Tempestività	Invio documentazione al Cotral	Fino a 45 gg lavorativi	SI
Inserimento mense e dormitori	Tempestività	In base ai posti disponibili	Immediato	NO
Iscrizione anagrafica delle persone senza dimora	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda alla valutazione	Fino a 45 gg lavorativi	SI

Il municipio offre altre attività e interventi sociali previsti dal Piano Sociale Municipale. Per avere informazioni rispetto a tali attività ci si può rivolgere al Segretariato Sociale o accedere al Sito.

Interventi a favore dell'età evolutiva

- Affidamento familiare pag. 29
- Adozioni pag. 30
- Standard di qualità pag. 31

Orario di ricevimento al pubblico**1. Affidamento familiare**

Referente del servizio: Licia Santolini

Tel.: 06/53272971

e-mail: licia.santolini@comune.roma.it

L'affidamento familiare è un intervento complesso attivato dal servizio sociale municipale, talvolta su indicazione del Tribunale per i Minorenni, a favore di un minore, temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, e a sostegno della sua famiglia di origine. Le famiglie o le persone singole, che intendono proporsi quali affidatari, possono intraprendere un percorso finalizzato alla progressiva maturazione della scelta di accogliere temporaneamente bambini e ragazzi.

Dove rivolgersi

Al Segretariato Sociale del Municipio, oppure al Coordinamento Cittadino Interventi e Servizi per La Minore Età del Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute - call center 06.6880.6880, attivo tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Documentazione

Non è necessaria alcuna documentazione. Le famiglie e le persone singole interessate saranno invitate presso le sedi preposte per colloqui e incontri concordati.

Destinatari del servizio

Tutti coloro i quali, famiglie o singoli interessati, siano disponibili ad accogliere o sostenere minori in difficoltà.

Norme di riferimento

Legge n. 184/1983 così come modificata dalla Legge n. 149/2001; Regolamento Comunale per l'istituto dell'affidamento familiare dei minori Deliberazione del Commissario Straordinario n. 54/2008; Deliberazione Giunta Comunale n. 378/09; Delibera Giunta Regione Lazio n. 501/2009.

2. Adozioni

Referente del servizio:

Tel.: 06/53272898

e-mail:

Il servizio si occupa di accompagnare le coppie nel percorso verso l'adozione nazionale e/o internazionale. Segue e sostiene la famiglia adottiva nel percorso di inserimento del minore nel nucleo, vigilandone sull'andamento.

Chi può usufruire

Coppie sposate o con convivenza dimostrabile continuativa da almeno 3 anni, che intendano adottare un minore.

Dove rivolgersi

call center del Coordinamento Cittadino Interventi e Servizi Per La Minore Età del Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute

Tel. - 06 68806880 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Norme di riferimento

Legge n. 149/2001; Legge n. 476/1998.

STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati indicati, per il momento, due fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA' - Interventi a favore dell'età evolutiva

<i>Servizio</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Rimborso</i>
Affidamento familiare	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda alla valutazione dell'idoneità	Fino a 180 gg lavorativi	SI

Il municipio offre altre attività e interventi sociali previsti dal Piano Sociale Municipale, tra cui interventi specifici per l'infanzia e l'adolescenza (I.285/97). Per avere informazioni rispetto a tali attività ci si può rivolgere al Segretariato Sociale o accedere al Sito.

Interventi a favore delle persone disabili

- Assistenza domiciliare	pag. 32
- Contrassegno invalidi	pag. 35
- Posto auto personalizzato	pag. 38
- Centri diurni per disabili	pag. 40
- Compartecipazione alla spesa per attività riabilitative	pag. 41
- Sostegno economico	pag. 42
- Rilascio Tessere COTRAL a tariffa ridotta	pag. 43
- Standard di qualità	pag. 45

Orario di ricevimento al pubblico

1. Assistenza domiciliare

Referente del servizio: Pierina Masci

Tel.: 06/53272945

e-mail: pierina.masci@comune.roma.it

Il “servizio per l’autonomia e l’integrazione della persona disabile” – SAISH è un servizio socio-assistenziale rivolto alle persone disabili che si realizza attraverso l’azione coordinata dei Servizi Sociali del Municipio e dei Servizi Socio Sanitari della ASL. Viene erogato dal Municipio, sulla base della valutazione del bisogno socio-assistenziale della persona, effettuato dal servizio sociale municipale in integrazione con la ASL, e prevede l’elaborazione di un Piano d’Intervento Individuale volto allo sviluppo e al mantenimento dell’autosufficienza, dell’autonomia e dell’integrazione sociale della persona disabile.

Obiettivi del servizio sono:

- migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno all’autosufficienza;
- mantenere e stimolare le autonomie personali e sociali al fine di sviluppare le capacità di autodeterminazione e la partecipazione attiva alla costruzione di un progetto personale di vita;
- mantenere il più possibile la persona nel proprio ambiente domestico;
- offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare.

Il Piano d’Intervento Individuale può prevedere pacchetti di servizi costituiti da diverse tipologie di interventi:

- individuali
- di gruppo
- famiglia
- flessibili
- di assistenza indiretta
- di assistenza mista

Le attività che possono essere svolte nell’ambito dei piani di intervento individuali sono tese a:

- aiuto e sostegno alla cura della persona in ambito domiciliare e non;

- accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana;
- promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative;
- sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e sociale.

Gli interventi di tipo diretto vengono erogati dal Municipio attraverso la collaborazione di Enti accreditati.

ASSISTENZA INDIRETTA – La modalità di intervento in forma indiretta si concretizza in un sostegno economico erogato al cittadino e finalizzato unicamente alla copertura totale o parziale dei costi sostenuti per l'assunzione di un assistente personale. L'interessato (o i suoi familiari) sceglie autonomamente l'assistente personale ed è tenuto a regolarizzarne il rapporto con un contratto di lavoro, nel rispetto della normativa vigente e degli inquadramenti contrattuali. Tale intervento è soggetto alla rendicontazione periodica degli importi percepiti.

L'intervento di ASSISTENZA in forma MISTA, nei limiti consentiti, è composto di una parte di assistenza diretta ed una parte di assistenza indiretta, come sopra definite.

Destinatari del servizio

La persona disabile, così come individuata dalla legge 104/92, che "presenta una minorazione fisica, psichica, sensoriale, stabilizzata o progressiva che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione".

Le persone che possono chiedere l'attivazione del servizio non devono aver superato i 60 anni di età per le donne ed i 65 per gli uomini. Sono esclusi dal servizio tutti coloro che presentino esclusivamente patologie psichiatriche, o la cui disabilità derivi da patologie strettamente connesse ai processi di invecchiamento o da gravi fragilità sanitarie quali, unicamente a titolo esemplificativo, malattie cardio-vascolari, malattie oncologiche, ecc.

Destinatari del servizio in forma di ASSISTENZA INDIRETTA

L'intervento di assistenza in forma indiretta è rivolta a persone che non abbiano superato i 60 anni per le donne e i 65 per gli uomini, in condizione di disabilità grave riconosciuta ai sensi della legge n. 104/92 art. 3 comma 3, in permanente e grave limitazione dell'autonomia personale nello svolgimento di una o più funzioni essenziali della vita, non superabili mediante ausili tecnici.

Dove rivolgersi

Presso lo sportello di Segretariato Sociale

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare, previo colloquio con l'assistente sociale, in tutte le sue parti reperibile presso lo sportello, indirizzato alla Direzione Servizi Sociali, a cui va allegata la seguente documentazione necessaria ai fini della valutazione della condizione socio-economica:

- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità ed eventualmente quello di invalidità civile. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;
- se in attesa del riconoscimento dell'invalidità: certificazione medica, in originale, di una struttura pubblica non anteriore a tre mesi che attesti le patologie rilevanti ai fini dell'invalidità;
- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciata da un Caf;
- delega dell'interessato (solo nel caso in cui la domanda sia inoltrata da persona che non ha legami di parentela con l'interessato);
- fotocopia del documento di identità in corso di validità dell'interessato e di chi presenta la domanda;
- dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 relativa all'ultima dichiarazione dei redditi, con particolare riferimento alle spese sostenute per cui spetta la detrazione d'imposta (spese sanitarie, ausili per disabili, addetti all'assistenza personale, ecc.);
- eventuale documentazione attestante la spesa annua per il mutuo;
- eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità civile di altri membri della famiglia che siano conviventi con l'interessato. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000.

Tempi di risposta

La richiesta viene presa in carico e inserita in una graduatoria, il cui punteggio è determinato sulla base della valutazione del bisogno della persona. Si procede poi allo scorrimento della graduatoria secondo la disponibilità dei fondi del Municipio.

Costo del servizio

Gratuito; (è in fase di sperimentazione una ipotesi di compartecipazione al costo del servizio).

Nota

Le tipologie di intervento più rispondenti ai bisogni rilevati (forma diretta, indiretta o mista) vengono individuate dal Servizio Sociale a seguito di un'attenta e approfondita valutazione della condizione globale della persona inserita nel proprio contesto di vita.

Norme di riferimento

Legge n. 104/92 e ss.mm.ii., Legge Regione Lazio n. 38/1996 (art. 22); Legge n. 328/2000 e ss.mm.ii.; Deliberazione Consiglio Comunale n. 90/2005; Deliberazione Giunta Capitolina n. 355/2012; Deliberazione Giunta Capitolina 191/2015.

2. Contrassegno invalidi

Referente del servizio:

Tel.:

e-mail: _____

Destinatari del servizio

La richiesta può essere avanzata dai cittadini con grave limitazione della deambulazione (legge 104, art. 3 co.3) residenti nel Municipio, affinché gli siano riconosciute agevolazioni nella circolazione stradale.

Dove rivolgersi

Presso lo sportello H del Municipio in Via P. Falconieri, 38

Orario di ricevimento al pubblico

Quando presentare la richiesta

In qualsiasi periodo dell'anno.

Diverse tipologie di richieste

- ***Prima richiesta contrassegno senza scadenza***

Documentazione:

Modulo di richiesta contrassegno speciale di circolazione ed eventuale richiesta per l'accesso in ZTL firmato e debitamente compilato in ogni parte reperibile presso lo sportello Amministrativo di Prima Accoglienza, a cui va allegata la seguente documentazione:

- Fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità della persona interessata;
- Eventuale delega (con fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità della persona delegata qualora la domanda sia presentata da persona diversa dall'interessato);

- Verbale della Commissione di prima istanza;
- Certificato per contrassegno rilasciato dal medico legale della ASL del Municipio di appartenenza;
- Verbale della commissione medica, redatto ai sensi della L. 03/08/2009, n. 102;
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità ai sensi della legge 104/1992, ove sia espressamente indicata una capacità di deambulazione sensibilmente ridotta o cecità. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità ove sia espressamente indicata una capacità di deambulazione sensibilmente ridotta o cecità, da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;
- Pagamento di una reversale di € 6,16 (di cui € 5,16 per diritti di istruttoria e € 1,00 per spese accessorie);
- n. 1 foto formato tessera.

L'ufficio contrassegni del Municipio rilascia un contrassegno provvisorio valido 30 giorni.

- **Prima richiesta contrassegno temporaneo inferiore ai 5 anni**

Documentazione:

- Stessa documentazione prevista per la prima richiesta (contrassegno senza scadenza);
- n. 1 marca da bollo da € 16,00 (da apporre sull'istanza) da acquistare presso le tabaccherie autorizzate;
- Pagamento di € 22,16 (di cui € 5,16 per diritti di istruttoria, € 1,00 per spese accessorie e € 16,00 di imposta di bollo virtuale, per il rilascio del permesso).

L'ufficio contrassegni del Municipio rilascia un contrassegno provvisorio valido 30 giorni.

- **Rinnovo contrassegno con validità a cinque anni e rilascio senza scadenza**

Documentazione:

- Certificato rilasciato dal medico di base attestante il persistere della condizione sanitaria che ha dato luogo al rilascio del contrassegno;
- Stessa documentazione prevista per la prima richiesta (contrassegno senza scadenza);
- Consegna contrassegno scaduto o in fase di scadenza;
- Pagamento di € 6,16 (di cui € 5,16 per diritti di istruttoria e € 1,00 per spese accessorie).

L'ufficio contrassegni del Municipio rilascia un contrassegno provvisorio valido 30 giorni.

- **Rinnovo contrassegno con validità inferiore ai cinque anni**

Documentazione:

- Stessa documentazione prevista per la prima richiesta (contrassegno senza scadenza);
- n. 1 marca da bollo da € 16,00 (da apporre sull'istanza) da acquistare presso le tabaccherie autorizzate;
- Pagamento di € 22,16 (di cui € 5,16 per diritti di istruttoria, € 1,00 per spese accessorie e € 16,00 di imposta di bollo virtuale, per il rilascio del permesso);
- Consegna del contrassegno scaduto o in fase di scadenza.

L'ufficio contrassegni del Municipio rilascia un contrassegno provvisorio valido 30 giorni.

- **Restituzione contrassegno**

Alla scadenza, se non rinnovato, o in caso di decesso.

Documentazione:

- Compilazione modulo riconsegna contrassegno;
- Contrassegno da restituire;
- Documento di riconoscimento di chi riconsegna il contrassegno.

- **Duplicato contrassegno con validità a cinque anni o senza scadenza (causa furto, smarrimento o deterioramento)**

Documentazione:

- Pagamento di € 6,16 (di cui € 5,16 per diritti di istruttoria e € 1,00 per spese accessorie)

- **Duplicato contrassegno temporaneo con validità inferiore ai cinque anni (causa furto, smarrimento o deterioramento)**

Documentazione:

- n. 1 marca da bollo da € 16,00 (da apporre sull'istanza) da acquistare presso le tabaccherie autorizzate;
- Pagamento di € 22,16 (di cui € 5,16 per diritti di istruttoria, € 1,00 per spese accessorie e € 16,00 di imposta di bollo virtuale, per il rilascio del permesso).

Come pagare

- Pagamento in contanti presso la Tesoreria/Cassa del Municipio (nel caso l'istanza sia presentata direttamente presso gli uffici municipali);
- Bonifico bancario ((intestato a Tesoreria Roma Capitale – Banca Unicredit Spa – Municipio Roma XII codice IBAN: IT69P0200805117000400017084);

- Accredитamento su c/c postale n. 47172002 intestato a Roma Capitale - Dipartimento Mobilità e trasporti – Ufficio Permessi, Via Capitan Bavastro, 94 - 00154 Roma
- Tessera Bancomat presso lo sportello al pubblico di Roma Servizi per la Mobilità (Piazzale degli Archivi, 40 – aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30; i numeri elimina-code sono consegnati fino alle ore 16.00).

Nel caso di procedimenti amministrativi che utilizzano applicativi integrati con la nuova Piattaforma di pagamento PAGO (ad esempio, Sireweb):

- tramite i servizi di pagamento disponibili nel Portale di Roma -Elenco dei servizi on line/servizi di pagamento- per utenti identificati e non identificati, con carta di credito e mediante servizio Addebito Diretto SEPA S.D.D. (RID on line), previa registrazione al Portale;
- presso la rete SISAL;
- presso gli sportelli bancomat ATM del Gruppo Monte dei Paschi di Siena e UNICREDIT;
- tramite home banking UNICREDIT;
- presso le delegazioni ACI di Roma.

Nota

In caso di invalidità temporanea, l'autorizzazione è valida per il periodo di durata dell'invalidità risultante dalla certificazione medico-legale, con 45 giorni aggiuntivi.

Norme di riferimento

D.P.R. n. 495/1992; D.P.R. n. 610/1996; D.P.R. n. 503/1996; D.P.R. n. 151/2012; Deliberazione Giunta Comunale n. 6/2004; Deliberazione Consiglio Comunale n. 21/2007; Deliberazione Giunta Capitolina n. 164/2015.

3. Posto auto personalizzato

Referente del servizio: Cristina Magherini

Tel.: 06/53272945

e-mail: cristina.magherini@comune.roma.it

Destinatari del servizio

Lo spazio sosta personalizzato è un diritto dei cittadini disabili in possesso del contrassegno invalidi e di certificazione di handicap grave ai sensi della L.104/92 art.3 comma 3, di una patente speciale e di un'auto modificata.

Inoltre può essere concesso a determinate categorie di soggetti con disabilità grave, in casi di particolare rilevanza sociale (art. 11/bis Deliberazione del Consiglio Comunale n. 47/2009).

La concessione di tale beneficio, vede coinvolti più servizi municipali (il servizio sociale, la Polizia Locale e la Direzione Tecnica) nonché il Servizio Medico-Legale della ASL territorialmente competente.

Dove presentare la richiesta

- Ufficio Protocollo del Municipio Roma XI (ex XV) Via Portuense 579 - sede della Commissione Valutativa -
- Sportello H del Municipio in Via P. Falconieri, 38

Orario di ricevimento al pubblico

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

Alla domanda va allegata la seguente documentazione:

- Fotocopia del contrassegno invalidi fronte/retro
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992

In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità e/o di invalidità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000

- Copia della patente e della carta di circolazione dell'autoveicolo del dichiarante o di un convivente che abitualmente accompagna il dichiarante;
- Copia del documento di identità del dichiarante;
- Copia della certificazione attestante la motivazione dichiarata, ad es: dichiarazione del datore di lavoro, copia della prescrizione delle terapie plurisettimanali da effettuare rilasciata dalla struttura sanitaria pubblica, copia dell'attestazione della frequenza delle terapie.

Costo del servizio

Nel caso di disabili in possesso della patente speciale conducenti una vettura modificata e di disabili minorenni è previsto che l'istanza del cittadino venga presentata presso gli Uffici della Polizia Locale, Unità Interdisciplinare Traffico e Segnaletica Stradale (U.I.T.S.S.), corredata dalla documentazione, da n. 2 marche da bollo da € 16,00 (una da apporre sull'istanza, l'altra sulla concessione) da acquistare presso le tabaccherie autorizzate e dal pagamento di una reversale di € 5,16.

Tempi di risposta

La commissione valutativa si riunisce con cadenza quindicinale e la risposta al cittadino arriva entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.

Norme di riferimento

Legge n. 104/1992 art. 3, comma 3; Deliberazione Consiglio Comunale n. 21/2007; Deliberazione Consiglio Comunale n. 47/2009.

4. Centri diurni per disabili

Il servizio è finalizzato a migliorare e potenziare il grado di autonomia e di autosufficienza delle persone disabili, agevolare la socializzazione e contribuire al sollievo delle loro famiglie.

Destinatari del servizio

Cittadini disabili residenti nel territorio del Municipio.

Dove rivolgersi

Presso il Segretariato Sociale.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità ed eventualmente quello di invalidità civile. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;
- Se in attesa del riconoscimento dell'invalidità: certificazione medica, in originale, di una struttura pubblica non anteriore a tre mesi che attesti le patologie rilevanti ai fini dell'invalidità;
- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciata da un Caf;
- Delega dell'interessato (solo nel caso in cui la domanda sia inoltrata da persona che non ha legami di parentela con l'interessato);
- Fotocopia del documento di identità in corso di validità dell'interessato e di chi presenta la domanda;
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante i redditi del

richiedente dichiarati nell'ultima dichiarazione presentata ovvero, nel caso non sia stata presentata alcuna dichiarazione dei redditi, risultanti dall'ultimo CUD ricevuto. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del foglio di liquidazione relativo al modello 730, oppure copia del modello UNICO, oppure del CUD, da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000. Dovranno comunque essere indicate le eventuali spese sostenute per cui spetta la detrazione d'imposta (spese sanitarie, ausili per disabili, addetti all'assistenza personale, ecc.);

- Eventuale documentazione attestante la spesa annua per il mutuo;
- Eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità civile di altri membri della famiglia che siano conviventi con l'interessato.

Costo del servizio

Il servizio è gratuito

Tempi di risposta:

In base alla disponibilità di posti presso il centro e di risorse finanziarie.

Norme di riferimento:

Legge n. 328/00; Legge n. 104/1992 e ss.mm.ii (anche con Legge n.162/1998); Legge Regione Lazio n. 41/2003; Delibera Consiglio Comunale n. 90/2005; Delibera Giunta Regione Lazio n. 1304/04 e s.m.i..

5. Compartecipazione alla spesa per ricoveri per attività riabilitative

Referente del servizio: Angela Schito

Tel.: 06/53273004

e-mail: angela.schito@comune.roma.it

Compartecipazione alla spesa della quota alberghiera per le attività riabilitative erogate in modalità di mantenimento in regime residenziale o semiresidenziale in strutture sanitarie. Il pagamento della quota calcolata viene effettuato direttamente alla struttura ospitante.

Destinatari del servizio

Cittadini disabili con un ISEE del nucleo familiare non superiore a € 13.000,00 annui se maggiorenni o € 26.000,00 se minorenni.

Dove rivolgersi

Presso il Segretariato Sociale

Quando presentare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

- fotocopia della carta d'identità dell'interessato e di chi presenta la richiesta qualora questa sia presentata da un delegato ovvero da un tutore o un amministratore di sostegno;
- —eventuale delega dell'utente a svolgere la pratica
- copia del progetto riabilitativo elaborato dalla Struttura e da questa trasmesso all'Agenzia Sanità Pubblica Lazio;
- Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare rilasciato da un CAF;
- Solo per i cittadini in regime residenziale invalidi civili: dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile ed eventuale indennità di accompagnamento. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;

Tempi di risposta

Fino a 30 giorni lavorativi.

Norme di riferimento

Deliberazione Giunta Regionale n. 380/2010; Deliberazione Giunta Regionale n. 467/2011; Deliberazione Giunta Regionale n. 502/2012; Legge n. 104/92 art. 3 c. 3; Delibera Giunta Regione Lazio n. 467/2011; Delibera Giunta Regione Lazio n. 933/2014.

6. Sostegno economico

Sostegno economico per il superamento dell'emergenza abitativa

Referente del servizio: Angela Schito

Tel.: 06/53273004

e-mail: angela.schito@comune.roma.it

E' un intervento di tipo economico transitorio (durata massima quattro anni) utile al superamento dell'emergenza abitativa.

Destinatari del servizio

Nuclei familiari o persone singole che versano in gravi e accertate condizioni socio-economiche a causa di eventi di forte disagio (sfratti, sgomberi disposti dalla Forza Pubblica, eventi catastrofici e calamitosi, certificazione della Asl di ambiente malsano o inagibile), che risiedono stabilmente nel territorio del Municipio, cittadini italiani o stranieri in regola con i documenti prescritti dalla normativa vigente.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Quando fare la richiesta

In ogni periodo dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale

Copia dell'atto di sfratto esecutivo ed eventuale V.I.P. (verbale immissione in possesso)

Copia del nuovo contratto di locazione registrato

Eventuale atto attestante le disposizioni di allontanamento dal domicilio per eventi calamitosi, espropri, demolizioni etc.

Fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità

Eventuale copia dell'istanza di separazione

Eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 co. 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di invalidità o di disabilità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000

Eventuale documentazione medica attestante gravi patologie

Dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante i redditi di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare dichiarati nell'ultima dichiarazione presentata ovvero, nel caso non sia stata presentata alcuna dichiarazione dei redditi, risultanti dall'ultimo CUD ricevuto. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del foglio di liquidazione relativo al modello 730, oppure copia del modello UNICO, oppure del CUD, da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000.

Tempi di risposta

In base ai fondi disponibili.

Note

Il contributo economico ha durata annuale e può essere rinnovato fino ad un massimo di 4 anni. L'importo erogato può giungere fino al 90% del canone d'affitto e comunque non può mai essere superiore a € 516,00 mensili.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Deliberazione Consiglio Comunale n. 154/1997; Deliberazione Consiglio Comunale n. 163/1998.

7. Rilascio tessere Cotral a tariffa ridotta

E' un servizio diretto al rilascio di un abbonamento a tariffa ridotta per la circolazione sulle linee COTRAL.

Destinatari del servizio

- Utenti privi di vista con cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad 1/10;
- Sordomuti;
- Utenti mutilati, invalidi di guerra o per servizio;
- Inabili, invalidi civili e del lavoro (inabilità o invalidità superiore al 50%);
- Ultrasessantacinquenni invalidi ai sensi del D. Lgs. n. 509 del 23/11/88;
- Pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS;
- Disoccupati, lavoratori in cassa integrazione, lavoratori in mobilità.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale.

Ricevuta di versamento di Euro 5,16 su C/C intestato a Cotral s.p.a. a titolo di spese di istruttoria.

Tempi di risposta

Fino a 45 giorni lavorativi. Il Municipio invia la documentazione a Cotral s.p.a. che entro 15 giorni provvede a mandare presso gli uffici del Municipio la tessera con validità triennale o trimestrale nel caso dei disoccupati. Gli uffici provvedono a contattare il cittadino per il ritiro della tessera.

Costo del servizio

€ 5,16.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Legge Regionale n. 30/98.

STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati indicati, per il momento, due fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA' - Interventi a favore delle persone disabili

Servizio	Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
Assistenza domiciliare	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla valutazione sociosanitaria del bisogno assistenziale e conseguente inserimento in graduatoria	Fino a 90 gg. lavorativi	NO
Contrassegno invalidi provvisorio	Tempestività	Immediato	Fino a 5 gg. lavorativi	SI
Posto auto personalizzato	Tempestività	Rilascio parere	Fino a 60 gg. lavorativi	SI
Centro diurno per disabili	Tempestività	Dalla domanda alla valutazione socio sanitaria	Graduatoria fino a 60 gg. lavorativi	NO
Compartecipazione alla spesa per attività riabilitative	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al calcolo della quota parte	Fino a 30 gg. lavorativi	SI
Sostegno economico per il superamento dell'emergenza abitativa	Tempestività	Dalla domanda alla valutazione della condizione socio economica	Fino a 90 gg. lavorativi	SI
Rilascio tessere Cotral a tariffa ridotta	Tempestività	Invio documentazione a Cotral	Fino a 45 gg. lavorativi	SI

Il municipio offre altre attività e interventi sociali previsti dal Piano Sociale Municipale. Per avere informazioni rispetto a tali attività ci si può rivolgere al Segretariato Sociale o accedere al Sito.

Interventi a favore di nuclei familiari e adulti

- | | |
|--|---------|
| - Sostegno economico | pag. 46 |
| - Rilascio tessere Cotral a tariffa ridotta | pag. 47 |
| - Inserimento mense e dormitori | pag. 48 |
| - Iscrizione anagrafica delle persone senza dimora | pag. 49 |
| - Standard di qualità | pag. 51 |

Orario di ricevimento al pubblico

1. Sostegno economico

- Sostegno economico per il superamento dell'emergenza abitativa

Referente del servizio: Angela Schito

Tel.: 06/53273004

e-mail: angela.schito@comune.roma.it

E' un intervento di tipo economico transitorio (durata massima quattro anni) utile al superamento dell'emergenza abitativa.

Destinatari del servizio

Nuclei familiari o persone singole che versano in gravi e accertate condizioni socio-economiche a causa di eventi di forte disagio (sfratti, sgomberi disposti dalla Forza Pubblica, eventi catastrofici e calamitosi, certificazione della Asl di ambiente malsano o inagibile), che risiedono stabilmente nel territorio del Municipio, cittadini italiani o stranieri in regola con i documenti prescritti dalla normativa vigente.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Quando fare la richiesta

In ogni periodo dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale

Copia dell'atto di sfratto esecutivo ed eventuale V.I.P. (verbale immissione in possesso)

Copia del nuovo contratto di locazione registrato

Eventuale atto attestante le disposizioni di allontanamento dal domicilio per eventi calamitosi, espropri, demolizioni etc.

Fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità

Eventuale copia dell'istanza di separazione

Eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/1992. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di invalidità o di disabilità da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000

Eventuale documentazione medica attestante gravi patologie

Dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi dell'art. 46 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante i redditi di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare dichiarati nell'ultima dichiarazione presentata ovvero, nel caso non sia stata presentata alcuna dichiarazione dei redditi, risultanti dall'ultimo CUD ricevuto. In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del foglio di liquidazione relativo al modello 730, oppure copia del modello UNICO, oppure del CUD, da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000.

Tempi di risposta

In base ai fondi disponibili.

Note

Il contributo economico ha durata annuale e può essere rinnovato fino ad un massimo di 4 anni. L'importo erogato può giungere fino al 90% del canone d'affitto e comunque non può mai essere superiore a € 516,00 mensili.

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Deliberazione Consiglio Comunale n. 154/1997; Deliberazione Consiglio Comunale n. 163/1998.

2. Rilascio tessere Cotral a tariffa ridotta

E' un servizio diretto al rilascio di un abbonamento a tariffa ridotta per la circolazione sulle linee COTRAL.

Destinatari del servizio

- Utenti privi di vista con cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad 1/10;
- Sordomuti;
- Utenti mutilati, invalidi di guerra o per servizio;
- Inabili, invalidi civili e del lavoro (inabilità o invalidità superiore al 50%);
- Ultrasessantacinquenni invalidi ai sensi del D. Lgs. N. 509 del 23/11/88;

- Pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS;
- Disoccupati, lavoratori in cassa integrazione, lavoratori in mobilità.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

- Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale o al seguente collegamento:
http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jp_pagecode=seg_gen_dir_an_ser_el_cam_res.wp&ahew=jp_pagecode;
- Documento di identità in corso di validità del dichiarante;
- Eventuale indicazione da parte del dichiarante di un domicilio speciale (luogo relativo alle sue consuetudini di vita);
- Gli utenti che per condizione professionale (artisti, girovaghi, circensi, ecc.), non dispongono di una dimora abituale, devono produrre all'ufficiale di anagrafe documentazione idonea a dimostrare il proprio status.

Tempi di risposta

30 giorni lavorativi. Il Municipio invia la documentazione a Cotral s.p.a. che entro 15 giorni provvede a mandare presso gli uffici del Municipio la tessera con validità triennale o trimestrale nel caso dei disoccupati. Gli uffici provvedono a contattare il cittadino per il ritiro della tessera.

Costo del servizio

€ 5,16.

Norme di riferimento

D. L. n. 5/2012, art. 5, convertito nella L. n. 35/2012; L. n. 1228/1954; DPR n. 223/1989; D.P.R. n. 445/2000; L. n. 328/2000, art. 28; Deliberazione Giunta Capitolina n. 31/2017.

3. Inserimento mense e dormitori

Referente del servizio: Osvaldo Boggia

Tel.: 0653273006

e-mail: osvaldo.boggia@comune.roma.it

E' un servizio diretto al rilascio di una autorizzazione alla consumazione del pasto (pranzo/cena), e/o al pernottamento presso le mense sociali e/o i centri di accoglienza convenzionati con Roma Capitale.

Destinatari del servizio

Cittadini senza fissa dimora e/o persone svantaggiate con rilevanti problemi di emarginazione sociale e relazionale.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

Modello specifico da compilare in tutte le sue parti reperibile presso il Servizio di Segretariato Sociale.

Fotocopia del documento di riconoscimento.

Tempi di risposta

Il rilascio dell'eventuale autorizzazione è immediato, previo colloquio. I tempi dell'inserimento, invece, dipendono dalla disponibilità dei posti.

Costo del servizio

Gratuito

Norme di riferimento

Legge n. 328/2000; Legge Regione Lazio n. 38/1996, art. 25, e ss.mm.ii.; Legge Regione Lazio n. 41/2003 e ss.mm.ii.; Deliberazione Giunta Regione Lazio n. 1304/2004 e ss.mm.ii Par. I.B.1 (modificata in particolare con Deliberazione Giunta Regione Lazio n. 125/2015).

4. Iscrizione anagrafica delle persone senza dimora

Referente del servizio: Osvaldo Boggia

Tel.: 0653273006

e-mail: osvaldo.boggia@comune.roma.it

E' un servizio effettuato in tutti i Municipi che permette l'iscrizione a Via Modesta Valenti: un indirizzo anagrafico convenzionale, ossia non reale. Questa posizione anagrafica consente il pieno godimento dei diritti di cittadinanza, tra i quali il diritto di voto, la possibilità di ottenere i documenti di identità e le relative certificazioni anagrafiche, l'accesso a contributi, prestazioni e servizi (art.1 legge anagrafica 1128/1954 e art.1 regolamento anagrafico D.P.R. N.223/1989 come modificato D.L. n. 5 del 09/02/2012). L'attivazione dell'iscrizione anagrafica presuppone da parte del richiedente l'accettazione di alcune norme di comportamento, tra cui il mantenimento di contatti periodici con il servizio sociale che ha disposto l'iscrizione. Il mancato

contatto con il servizio sociale può determinare la cancellazione dalle liste anagrafiche.

Destinatari del servizio

Persone senza fissa dimora presenti stabilmente sul territorio e prive di domicilio.

Dove rivolgersi

Presso lo Sportello del Segretariato Sociale lo Sportello

Quando presentare la domanda

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

- Modello unico ministeriale reperibile al seguente collegamento:
http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jp_pagecode=seg_gen_dir_an_ser_el_cam_res.wp&ahew=jp_pagecode;
- Documento di identità in corso di validità del dichiarante;
- Per quanto riguarda le sole situazioni *disagio sociale* dei c.d. "senza tetto" costituisce condizione di ricevibilità della richiesta l'attestazione di "prima analisi" della condizione soggettiva del richiedente (stabile presenza in Roma – stato di disagio connesso all'assenza di dimora abituale) a cura del Servizio Sociale di competenza. Tale attestazione deve essere prodotta entro 5 giorni lavorativi dalla data dell'istanza del richiedente l'iscrizione.
- Eventuale indicazione da parte del dichiarante di un domicilio speciale (luogo relativo alle sue consuetudini di vita);
- Gli utenti che per condizione professionale (artisti, girovaghi, circensi, ecc.), non dispongono di una dimora abituale, devono produrre all'ufficiale di anagrafe documentazione idonea a dimostrare il proprio *status*.

Tempi

Entro quarantacinque giorni dalla richiesta di iscrizione anagrafica, previo svolgimento degli opportuni accertamenti.

Costo del servizio

Gratuito.

Norme di riferimento

D. L. n. 5/2012, art. 5, convertito nella L. n. 35/2012; L. n. 1228/1954; DPR n. 223/1989; D.P.R. n. 445/2000; L. n. 328/2000, art. 28; Deliberazione Giunta Capitolina n. 31/2017.

STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati indicati, per il momento, due fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA' - Interventi a favore di nuclei familiari e adulti

Servizio	Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
Sostegno economico per il superamento dell'emergenza abitativa	Tempestività	Dalla domanda alla valutazione della condizione socio	Fino a 90 gg lavorativi	SI
Rilascio tessere Cotral a tariffa ridotta	Tempestività	economica Invio documentazione a Cotral	Fino a 30 gg lavorativi	SI
Inserimento mense e dormitori	Tempestività	Rilascio autorizzazione previo colloquio	Immediato	SI
Iscrizione anagrafica delle persone senza dimora	Tempestività	Intervallo di tempo dalla domanda alla valutazione	Fino a 45 gg lavorativi	SI

Il municipio offre altre attività e interventi sociali previsti dal Piano Sociale Municipale. Per avere informazioni rispetto a tali attività ci si può rivolgere al Segretariato Sociale o accedere al Sito.

TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE

Se lo standard di qualità/quantità (es. tempistica) non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza valido e giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi, i cittadini/utenti, o persona munita di apposita delega, possono presentare un **reclamo in forma scritta**, in modo chiaro e puntuale, che contenga un'indicazione dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, dei principi della carta della qualità che si presumono essere stati violati.

Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

- **U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)** del Municipio: Via Fabiola 14 – piano terra tel. 06-69616200;
 - **posta elettronica:** ld.mun12@comune.roma.it;
- posta elettronica certificata:** protocollo.municipioroma12@pec.comune.roma.it;
- **call center** 06.06.06;
 - **lettera** al Municipio (Via Fabiola, 14 - 00152 Roma);
 - **modulistica** presente sul portale web www.comune.roma.it

Nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente, il cittadino dovrà comunicare anche le proprie generalità.

L'**U.R.P. del Municipio** interessato prenderà in carico il reclamo e provvederà all'inoltro dello stesso agli uffici competenti. Questi ultimi, valutata la posizione del cittadino/utente, dovranno fornire, sempre tramite U.R.P., **una risposta entro 30 giorni** dalla presentazione del reclamo, attivando, se il caso in questione lo richiede, **forme di ristoro forfettarie, non monetarie, secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.**

Il Municipio non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a causa di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.

Accertata la responsabilità del Municipio, il **riсторо** si potrà ottenere presentandosi all'U.R.P. dalla data di comunicazione dell'esito del reclamo.

I cittadini/utenti possono comunque, in ogni momento, presentare all'U.R.P. **segnalazioni, proposte e suggerimenti** per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, nell'ottica del **miglioramento continuo, condiviso e partecipato.**

Forme di indennizzo/riсторо

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede, al momento, la seguente forma di ristoro:

- coupon per entrate gratuite nei Musei Capitolini.