



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

CARTA DEI

SERVIZI SOCIALI

**UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA
CONVENZIONATA CON I COMUNI DI AILOCHE, CAPRILE,
COGGIOLA, CREVACUORE, PORTULA, PRAY, PRATO SESIA E
ROVASENDA**



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

INDICE

PREMESSA	pag. 3
1 – INFORMAZIONI GENERALI	pag. 4
○ Presentazione	pag. 4
○ Normativa	pag. 4
○ Che cos'è	pag. 4
○ Cosa offre la Carta	pag. 5
○ Area d'attività	pag. 5
2 - I SERVIZI SOCIALI	pag. 6
• Servizio Centrale	pag. 7
• Servizio Territoriale di Base	pag. 7
○ Segretariato Sociale	pag. 8
○ Assistenza Economica	pag. 8
○ Assistenza Economica per Servizi Scolastici	pag. 8
○ Assistenza Domiciliare	pag. 9
○ Integrazione Retta di Ricovero	pag. 9
○ Assistenza a favore di soggetti deboli	pag. 9
• Minori	pag. 10
○ Affidamento Familiare presso famiglie, persone singole	pag. 10
○ Inserimento in Strutture o Comunità	pag. 11
○ Adozione	pag. 11
○ Area Educativa Territoriale del Servizio Minori	pag. 11
○ Consulenza e Sostegno Familiare	pag. 12
• Anziani	pag. 12
○ Telesoccorso	pag. 12
○ Consegna pasti domicilio	pag. 12



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

- Attività di socializzazione pag. 13
- Centro Diurno per Anziani pag. 13
- Centro Diurno Autonomo Alzheimer pag. 13
- Inserimento in residenze per non autosufficienti pag. 14
- **Area Handicap** pag. 15
 - Centro Diurno Disabili pag. 15
 - Comunità l'Albero pag. 16
 - Servizio educativa territoriale per l'Handicap (ETH) pag. 16
- **Altri interventi socio assistenziali promossi** pag. 21
 - Dove puoi trovare gli sportelli
 - Interventi di sostegno diretto e indiretto a contrasto della povertà e dell'in
sociale (S.I.A.)
 - Progetto Home Care Premium (H.C.P.)
 - Sportello unico socio sanitario (S.U.S.S.)
- **Indirizzi sedi dei servizi sociali** pag. 19
- **Collaborazioni**
- **Procedura di Reclamo** pag. 23



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Premessa

L'Unione Montana Valsesia è lieta di presentare la Carta dei Servizi, uno strumento semplice che pone in evidenza quanto l'Ente può offrire nel campo del sociale a favore di:

- minori
- anziani
- disabili.

La Carta dei Servizi è volta a migliorare il rapporto tra l'Ente ed i cittadini, nel rispetto dei diritti dei cittadini e degli operatori.

Mission

L'intento è quello di fornire a tutti una guida pratica dei nostri servizi.

La "Carta dei Servizi" è uno strumento informativo messo a disposizione di tutti per sapere a chi e come rivolgersi in caso di necessità; inoltre offre la possibilità di intervenire direttamente come volontari, di dare un consiglio o di fare un reclamo in modo da migliorare continuamente i servizi, intesi come patrimonio di tutta la nostra comunità.

Questa è l'idea di fondo che ha guidato il nostro impegno amministrativo nel campo socio-assistenziale dove possiamo serenamente dire di aver dato molto e dove nel contempo resta ancora tanto da dare e da fare.

Infine un ringraziamento doveroso va a tutti coloro che hanno lavorato in questi anni per la realizzazione dei servizi citati nella "Carta".



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

1 - INFORMAZIONI GENERALI

Presentazione

L'Assessorato ai Servizi Socio Assistenziali dell'Unione Montana dei Comuni della Valsesia - che gestisce in forma associata anche i servizi per i Comuni di Ailloche, Caprile, Coggiola, Crevacuore, Portula, Pray, Prato Sesia e Rovasenda - presenta la sua Guida ai Servizi.

Normativa

La Carta dei Servizi nasce in seguito all'applicazione di alcune leggi emanate negli anni '90 con principi ben precisi (con la direttiva della Presidenza del Consiglio del 22 febbraio 1994 e la Legge n.273 del 11 luglio 1995, si stabiliva che gli enti pubblici fossero tenuti a predisporre una Carta dei Servizi; successivamente con la Legge n.328 del 8/11/2000 e la Legge Regionale n.1 del 8/01/2004 art.24, si prevedeva l'adozione di una specifica Carta dei Servizi anche per i Servizi Socio Assistenziali). E' nata così la Carta dei Servizi Sociali dell'Unione Montana Valsesia con la quale si vogliono diffondere le informazioni sui servizi esistenti, tutelarne la qualità e facilitare la comunicazione tra il cittadino e l'amministrazione pubblica.



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Che Cosa è

La Carta dei Servizi è uno strumento per consolidare la collaborazione tra l'Ente Gestore e il cittadino. È anche uno strumento di tutela dei diritti e si basa su tre principi:

- **uguaglianza:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, religione, etnia, lingua, condizioni sociali e opinioni politiche;
- **imparzialità:** ogni cittadino deve essere trattato in maniera imparziale e pertinente alle proprie esigenze fisiche, sociali e psicologiche;
- **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito, trattato come unico e irripetibile nel pieno rispetto della sua unitarietà sociale, psicologica e biologica.

Con questi presupposti il Servizio Socio Assistenziale interloquisce con tutti i cittadini con lo scopo di accogliere, ascoltare i bisogni e affrontare le loro problematiche, intervenendo in caso di necessità. Per questo la Carta diventa uno strumento al servizio di tutti nello spirito di reciproca condivisione delle problematiche esistenti sul nostro territorio.

Partendo da questi presupposti di base l'Unione Montana Valsesia si impegna a rispettare i principi ispiratori garantendo al tempo stesso i diritti di:

- **accesso e attenzione:** il cittadino è accolto con rispetto, cortesia, disponibilità umana presso i Servizi ai quali si rivolge;
- **informazione:** sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni richieste o possibili;
- **rispetto della persona:** della sua dignità umana e diritto alla riservatezza su di essa;
- **fiducia:** quando fornisce informazioni sulla propria condizione e i propri bisogni;



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

- **trasparenza:** per l'espletamento delle proprie pratiche amministrative in ogni momento;
- **reclamo:** nel caso di un malfunzionamento del servizio con la garanzia di ottenere risposta in tempi brevi e relative spiegazioni;
- **salvaguardia:** riservandosi di eseguire i controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini direttamente tramite i propri uffici e le Forze dell'Ordine preposte a questo scopo. Ricordiamo che i cittadini beneficiari di servizi, le cui dichiarazioni risultino mendaci, non solo incorrono in sanzioni penali previste dalla legge, ma dovranno restituire le somme indebitamente percepite.

Cosa offre la Carta

Oltre a costituire un impegno effettivo garantisce trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche necessarie alla promozione della salute e del benessere dei cittadini, fornendo gli strumenti necessari per usufruire dei servizi erogati dall'Unione Montana Valsesia.



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Area di attività

Il Servizio Socio-Assistenziale opera sul territorio dell'Unione Montana Valsesia e comuni limitrofi.

I comuni compresi nell'attività di servizio sono:

Valsesia: Alagna, Balmuccia, Boccioleto, Borgosesia, Breia, Campertogno, Carcoforo, Cellio, Cervatto, Civiasco, Cravagliana, Fobello, Guardabosone, Mollia, Pila, Piode, Postua, Quarona, Rassa, Rima, Rimasco, Rimella, Riva Valdobbia, Rossa, Sabbia, Scopa, Scopello, Valduggia, Varallo, Vocca.

Valsessera: Ailoche, Caprile, Coggiola, Crevacuore, Portula e Pray.

Altri comuni convenzionati: Prato Sesia e Roasenda.

I diversi Comuni si sono associati per garantire una maggiore efficacia nei vari interventi coordinandosi tra loro. Il Servizio Socio-Assistenziale collabora con l'ASL al fine di gestire:

- Servizio sociale professionale
- Assistenza domiciliare
- Assistenza alla persona disabile ed inserimenti lavorativi
- Affidamenti presso famiglie, persone singole o Comunità di tipo familiare
- Attività inerenti la tutela materno infantile e dell'età evolutiva
- Assistenza socio-educativa territoriale
- Interventi per minori e incapaci



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

- Inserimenti in centri diurni, presidi socio-assistenziali ed a rilievo sanitario
- Attività dei diversi centri diurni presenti sul territorio
- Attività del Centro Diurno Disabili con sede a Varallo
- Attività del Centro Diurno Autonomo Alzheimer con sede attualmente a Portula
- Attività della Comunità “L’Albero” per disabili (RAF di tipo B) con sede a Portula
- Attività di formazione del personale
- Attività di vigilanza sulla strutture a ciclo residenziale o semiresidenziale.

Per la realizzazione degli interventi di cui sopra sono attive collaborazioni continuative con ASL, autorità giudiziaria, associazioni di volontariato ed altre organizzazioni.

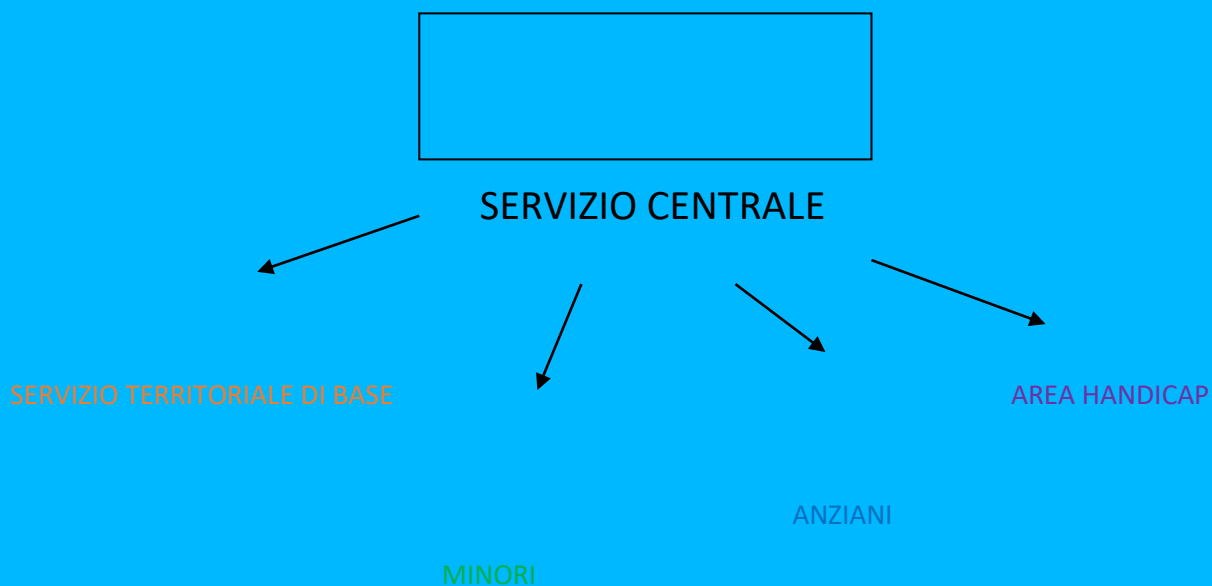




UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

I SERVIZI SOCIALI:





UNIONE MONTANA

DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

SERVIZIO CENTRALE

DELL'ASSESSORATO AI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Lo scopo principale del Servizio Centrale è quello di garantire una serie d'interventi quali: **programmazione, promozione attività e supporto, direzione, coordinamento e verifica** necessari ad assicurare la piena ed efficiente operatività dei servizi presenti sul territorio ed erogati dall'Unione Montana.

In questo ambito operano:

- Segretario Generale Unione Montana
- Responsabile Servizi Socio Assistenziali settore servizi alla persona
- Servizio Amministrativo
- Coordinatori di area

Il Servizio Centrale garantisce, tra l'altro, l'organizzazione e la funzionalità delle seguenti prestazioni:

- 1) Informazioni generali
- 2) Segreteria Sociale
- 3) Applicazione regolamenti e convenzioni
- 4) Gestione attività amministrative, economiche finanziarie e disbrigo pratiche
- 5) Attività di progettazione
- 6) Rapporti con Istituzioni, Enti e Associazioni
- 7) Formazione personale
- 8) Attività di comunicazione e sensibilizzazione
- 9) Attività di vigilanza nelle strutture



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

SERVIZIO TERRITORIALE DI BASE

Il Servizio territoriale di base offre diversi servizi:

- Segretariato sociale;
- Assistenza economica;
- Assistenza economica per servizi scolastici;
- Assistenza domiciliare;
- Integrazione retta di ricovero;
- Assistenza a favore di soggetti deboli.

SEGRETERIATO SOCIALE	
Finalità:	Informare su servizi e prestazioni offerte dall'Ente, illustrare la modalità di accesso, disbrigo pratiche burocratiche, uso dei servizi pubblici e privati.
A chi è rivolto:	Anziani auto e non autosufficienti, minori, disabili, nuclei familiari multiproblematici, immigrati, soggetti con devianze e/o dipendenze, soggetti in stato di necessità, giovani e adolescenti.
Requisiti per l'accesso:	Attraverso un colloquio con l'Assistente Sociale referente per territorio, vengono fornite le indicazioni sulle prestazioni esistenti in relazione al bisogno espresso. In caso di richiesta, viene predisposta la documentazione amministrativa necessaria per ottenere la prestazione.
Come si ottiene:	Rivolgendosi agli Assistenti Sociali competenti per territorio



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

ASSISTENZA ECONOMICA	
Finalità:	Viene erogata direttamente dai Comuni con istanza dell'Assistente Sociale, fornisce un sostegno concreto a singoli o a nuclei familiari in temporanea difficoltà
A chi è rivolto:	A coloro che si trovano in stato di bisogno e non dispongono delle risorse economiche sufficienti a soddisfare le necessità primarie.
Requisiti per l'accesso:	È necessario essere residenti nel territorio di competenza dell'Unione Montana Valsesia ed avere reddito inferiore al minimo vitale del nucleo familiare (parametro reddituale)
Come si ottiene:	Presentando domanda all'Assistente Sociale competente per territorio (è necessaria l'attestazione ISEE in corso di validità)

ASSISTENZA ECONOMICA PER SERVIZI SCOLASTICI (Mensa, scuolabus pre e post orario)	
Finalità:	Viene erogata direttamente dai Comuni con istanza dell'Assistente Sociale. La domanda deve essere presentata anticipatamente rispetto all'inizio del nuovo anno scolastico
A chi è rivolto:	A coloro che si trovano in stato di bisogno e non dispongono delle risorse economiche sufficienti a soddisfare le necessità primarie.
Requisiti per l'accesso:	È necessario essere residenti nel territorio di competenza dell'Unione Montana Valsesia ed avere reddito inferiore al minimo vitale del nucleo familiare (parametro reddituale)
Come si ottiene:	Presentando domanda all'Assistente Sociale competente per territorio (è necessaria l'attestazione ISEE in corso di validità)



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

ASSISTENZA DOMICILIARE	
Finalità:	Viene erogata attraverso degli interventi a favore di persone singole o nuclei familiari, volti a mantenere e favorire l'autonomia della persona in ambito domiciliare
A chi è rivolto:	Alle persone anziane, ai nuclei familiari multiproblematici, ai minori, ai disabili.
Requisiti per l'accesso:	È necessario essere residenti nel territorio di competenza dell'Unione Montana Valsesia.
Come si ottiene:	Presentando domanda all'Assistente Sociale competente per territorio che sottopone il caso all'UVG distrettuale e una volta validato attiva l'intervento considerando l'urgenza e la disponibilità operativa del Servizio.
Interventi erogabili:	Tramite personale qualificato O.S.S. è possibile avere supporto all'igiene personale e ambientale, consegna pasti a domicilio, servizi di trasporto (anche in collaborazione con Associazioni di volontariato locale), consegna farmaci, attività di lavanderia.
Compartecipazione:	prevista

INTEGRAZIONE RETTA DI RICOVERO	
Finalità:	Contributo economico ad integrazione di rette per anziani non autosufficienti e/o disabili inseriti in strutture residenziali in regime di convenzione con l'ASL
A chi è rivolto:	Alle persone anziane non autosufficienti e/o disabili
Requisiti per l'accesso:	È necessario essere residenti nel territorio di competenza dell'Unione Montana Valsesia ed essere in condizioni economiche svantaggiate e certificate.
Come si ottiene:	Presentando domanda all'Assistente Sociale competente per territorio, è necessaria l'attestazione ISEE in corso di validità.



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

ASSISTENZA IN FAVORE DI SOGGETTI DEBOLI	
Finalità:	Riduzione e contenimento del disagio
A chi è rivolto:	A persone o nuclei familiari in difficoltà, detenuti, ex detenuti, senza fissa dimora
Requisiti per l'accesso:	La domanda viene presentata direttamente dall'interessato o dagli uffici preposti per il territorio, i tempi di attesa variano in base al tipo di emergenza
Come si ottiene:	Presentando domanda all'Assistente Sociale competente per territorio



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

MINORI

Il servizio minori si occupa di problematiche riguardanti i minori e le loro famiglie, fornendo aiuto e risorse utili a superare i problemi e le difficoltà del vivere quotidiano. Il principale obiettivo del Servizio è la tutela del minore, intesa come **riconoscimento** e **rispetto** dei loro diritti e del loro essere **persona**.

Tipologia d'utenza:

- minori con genitori in difficoltà
- minori in stato di abbandono
- minori inadempienti all'obbligo scolastico
- minori con problemi relazionali e/o di comportamento, adolescenti a rischio e/o che commettono reati penali
- minori maltrattati da un punto di vista psicologico e/o fisico
- minorenni in stato di gravidanza e/o ragazze madri

Operatori coinvolti:

- Assistente Sociale
- Educatore Professionale
- Psicologa

Servizi erogati:

- Affidamento familiare presso famiglie o persone singole
- Inserimento in strutture o comunità
- Adozione
- Area educativa del servizio minori
- Consulenza e sostegno familiare



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

AFFIDAMENTO FAMILIARE PRESSO FAMIGLIE O PERSONE SINGOLE	
Finalità:	Fornisce una risposta ai bisogni dei minori le cui famiglie si trovino in difficoltà temporanea, accompagnando il minore nella ricerca di un equilibrio e fornendo alle famiglie gli strumenti per potenziare le loro capacità genitoriali.
A chi è rivolto:	Ai minori e alle loro famiglie in temporanea difficoltà; alle famiglie disponibili ad accogliere un minore in affidamento familiare.
Requisiti per l'accesso:	Tutti i requisiti vengono valutati durante la presa in carico del caso.
Come si ottiene:	Segnalando la propria disponibilità a divenire famiglia affidataria direttamente alla sede operativa dell'Equipe Minori (sede centrale a Varallo Sesia) o agli Assistenti Sociali competenti per territorio.
Tipologia:	Affidamento consensuale: presuppone la manifestazione del consenso dei genitori all'inserimento del minore presso la famiglia affidataria. Affidamento giudiziale: presuppone la disposizione dell'affidamento familiare da parte del Tribunale per i Minorenni N.B.: in entrambe le opzioni il minore deve mantenere costanti rapporti con la famiglia d'origine.



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

INSERIMENTO IN STRUTTURE O PRESSO COMUNITÀ

Finalità:	Inserimento temporaneo di minori in difficoltà presso strutture o comunità selezionate dal Servizio al fine di allontanarli da situazioni familiari pregiudizievoli.
A chi è rivolto:	Ai minori per i quali il Tribunale per i Minorenni ha disposto l'allontanamento dalla famiglia d'origine.
Requisiti per l'accesso:	Tutti i requisiti vengono valutati durante la presa in carico del caso.
Come si ottiene:	In seguito a disposizioni del Tribunale per Minorenni

ADOZIONE

(Nazionali ed Internazionali)

Finalità:	L'adozione è consentita a favore dei minori dichiarati in stato di adottabilità dal Tribunale per i Minorenni in quanto privi di assistenza morale e materiale da parte dei genitori o dai parenti tenuti a provvedervi.
A chi è rivolto:	Ai coniugi con o senza figli naturali o adottivi.
Requisiti per l'accesso:	I coniugi devono: essere uniti in matrimonio da almeno tre anni, aver convissuto in modo stabile e continuativo prima del matrimonio per un periodo di tre anni, non essere separati legalmente o di fatto, avere una differenza di età rispetto al minore non inferiore ai 18 anni e non superiore ai 45 anni (salvo casi particolari).
Come si ottiene:	Rivolgendosi all'Assistente Sociale operante nel Servizio Minori.



UNIONE MONTANA

DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

AREA EDUCATIVA DEL SERVIZIO MINORI	
Finalità:	Promozione del benessere del bambino all'interno degli ambiti familiare, scolastico e sociale.
A chi è rivolto:	Ai nuclei familiari con minori di età compresa tra 0 e 18 anni che si trovano in situazioni di disagio.
Requisiti per l'accesso:	Tutti i requisiti vengono valutati durante la presa in carico del caso.
Come si ottiene:	Segnalando la situazione all'Assistente Sociale di territorio oppure direttamente alla sede operativa dell'Equipe Minori.

CONSULENZA E SOSTEGNO FAMILIARE	
Finalità:	Offrire un aiuto concreto alla coppia in crisi o in via di separazione con particolare attenzione ai figli minori.
A chi è rivolto:	Alla coppia coniugata o convivente in fase di separazione o separata, divorziata. Al minore.
Requisiti per l'accesso:	Per le separazioni legali i coniugi possono accedere volontariamente al Servizio o essere inviati dal Tribunale Ordinario. Per le convivenze, i conviventi possono accedere volontariamente al Servizio o essere inviati dal Tribunale per i Minorenni.
Come si ottiene:	Presentando domanda alla sede operativa del Servizio Minori



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

ANZIANI

SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARIETÀ
per vivere nella propria casa e nel proprio ambiente

il più a lungo possibile



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

TELESOCORSO	
Finalità:	il servizio favorisce la permanenza in casa delle persone anziane o disabili, supportate con un collegamento 24 ore su 24, ad una Centrale Operativa che assicura la rilevazione delle richieste d'aiuto. E' un servizio d'appoggio concreto e tempestivo in caso di emergenza, integrato da contatti telefonici almeno bisettimanali attivati dagli operatori nei confronti dell'utenza.
A chi è rivolto:	alle persone anziane e/o disabili con problemi di salute e d'inabilità anche temporanea che trascorrono da sole tutta o parte della giornata.
Come si ottiene:	rivolgendosi all'Assistente Sociale competente per territorio e compilando un apposito modulo d'iscrizione.
Compartecipazione:	prevista

CONSEGNA PASTI A DOMICILIO	
Finalità:	si tratta di un servizio a sostegno della domiciliarità delle persone che prevede la consegna quotidiana di pasti dal lunedì al sabato
A chi è rivolto:	anziani e persone residenti nei territori dell'Unione Montana Valsesia e dei Comuni convenzionati che si trovano in difficoltà rispetto alla preparazione del pasto a domicilio.
Come si ottiene:	su richiesta, rivolgendosi all'Assistente Sociale competente per territorio.
Compartecipazione:	prevista



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE	
Finalità:	Sono attività volte a preservare l'autonomia e le relazioni interpersonali dell'anziano autosufficiente e non, attraverso la partecipazione alle attività sociali, per favorire il mantenimento delle loro abilità. Offrono attività di supporto, integrazione tra le persone, salvaguardia e gestione del patrimonio del singolo.
A chi è rivolto:	Anziani autosufficienti e non autosufficienti.
Come si ottiene:	Agli Assistenti Sociali competenti per il territorio.



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

CENTRO DIURNO ANZIANI

Finalità:	Si tratta di un Centro a frequenza diurna che nasce con lo scopo di fornire un supporto nella gestione della quotidianità. Il Centro offre un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco garantendo legami duraturi e validi, assicurando alla famiglia un valido sostegno. La struttura è in grado di accogliere fino a 10 anziani.
A chi è rivolto:	il servizio è dedicato alla popolazione anziana autosufficiente e parzialmente autosufficiente. La struttura garantisce, durante il giorno, assistenza medica, servizi alla persona, riabilitazione, terapia occupazionale e servizio mensa aperto anche alla popolazione anziana residente
Come si ottiene:	Rivolgendosi alla coordinatrice del centro e/o al servizio sociale di territorio.
Orario di apertura:	Dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal Lunedì al Venerdì
Compartecipazione:	prevista



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

CENTRO DIURNO AUTONOMO ALZHEIMER	
Che cos'è:	Si tratta di un Centro a frequenza diurna che nasce con lo scopo di fornire un servizio alternativo alla casa di riposo. Il Centro offre un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco garantendo legami duraturi e validi, assicurando alla famiglia un supporto nella gestione della quotidianità. La struttura è in grado di accogliere sino a 10 anziani. La struttura garantisce, durante il giorno, assistenza medica, servizi alla persona, riabilitazione, terapia occupazionale e servizio mensa.
Finalità:	E' un mezzo: -per dare sollievo alle famiglie durante la giornata -per rallentare e contenere l'evoluzione della malattia, tentando di far mantenere le abilità residue ancora presenti ed operando per un miglioramento dell'autonomia dell'anziano anche affetto da demenza
A chi è rivolto:	Il servizio è dedicato alla popolazione anziana con patologia certificata Alzheimer.
Come si ottiene:	Rivolgendosi alla coordinatrice del centro e/o al servizio sociale di territorio, presentando domanda agli assistenti dell'Unione Montana Valsesia e dei Comuni convenzionati, tale domanda viene valutata dai referenti del Servizio che entro un mese dalla presentazione (fase conoscitiva e di presentazione del Servizio alla persona interessata), esprimono parere di idoneità e propongono un primo programma di intervento alla commissione UVG distrettuale.
Orario di apertura:	Dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal Lunedì al Venerdì
Compartecipazione:	prevista



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

SERVIZI PER ANZIANI

che non possono restare al proprio domicilio

INSERIMENTO IN RESIDENZE PER NON AUTOSUFFICIENTI

Finalità:	l'inserimento dell'anziano in strutture residenziali convenzionate predisposte per l'assistenza socio-sanitaria continuativa dell'utente.
A chi è rivolto:	agli anziani non autosufficienti, residenti in Comuni convenzionati, con necessità di cure assistenziali e sanitarie di tipo continuativo, impossibilitati a rimanere al proprio domicilio.
Come si ottiene:	con istanza dell'Assistente Sociale competente per il territorio che istruisce la pratica con successiva trasmissione all'Unità di Valutazione Geriatria di riferimento dell'A.S.L. VC per la valutazione socio sanitaria complessiva. Gli inserimenti nelle strutture convenzionate vengono attivati in base alla graduatoria predisposta dall'U.V.G. e in relazione ai posti disponibili ed alla preferenza espressa in termini di struttura.
Requisiti:	- età pari o superiore ai 65 anni, salvo casi specifici e certificati - residenza anagrafica nei Comuni convenzionati - condizione di non autosufficienza



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

AREA HANDICAP

L'area handicap fornisce servizi educativi, assistenziali e a rilevanza sanitaria alle persone diversamente abili, con particolare attenzione ai loro percorsi ed ambiti di vita. L'area comprende il Centro Diurno Disabili, la Comunità "L'Albero", il servizio di Educativa Territoriale per l'Handicap. Vengono favorite l'interazione e la collaborazione tra i servizi, cosicché la stessa persona può essere beneficiaria di più di un trattamento, a seconda della valutazione dei bisogni, delle risorse disponibili e delle competenze istituzionali. Si accede all'area handicap attraverso una richiesta presso gli Assistenti Sociali di territorio e/o a seguito della segnalazione per tramite della rete costituita con altre agenzie e servizi (Unità di Valutazione Multidisciplinare per la Disabilità, scuola, servizi generici o specialistici dell'ASL, ecc). La prima fase di conoscenza e di valutazione della domanda è effettuata dal Coordinatore di area e dal Direttore sanitario.

CENTRO DIURNO DISABILI

Finalità:	è una struttura residenziale diurna, volta a favorire interventi educativi a favore di persone ultraquattordicenni con disabilità; ha una capienza di 30 posti e fornisce: - inserimento di persone diversamente abili con l'individuazione delle loro abilità per lo sviluppo delle quali si appronta un apposito progetto. - assistenza sanitaria e sociale con personale qualificato (direzione sanitaria, educativa, domiciliare, animazione). - diagnosi funzionale, interventi educativo assistenziali, elaborazione di progetti di recupero individuali - assistenza di base alla persona. - prestazioni di tipo alberghiero (limitato al pasto di mezzogiorno).
A chi è rivolto:	a nuclei con figli o parenti disabili residenti nel territorio di competenza dell'ASL VC
Come si ottiene:	Presentando domanda agli assistenti sociali di territorio della Unione Montana Valsesia e dei Comuni convenzionati, che viene valutata dai



UNIONE MONTANA

DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

	referenti del Servizio i quali, entro un mese dalla presentazione (fase conoscitiva e di presentazione del Servizio alla persona interessata), esprimono parere di idoneità e propongono un primo programma di intervento alla commissione UMVD distrettuale.
Come funziona:	il Centro Diurno opera attraverso attività che favoriscono il raggiungimento dell'autonomia personale di ogni singolo individuo promuovendo nel contempo la socializzazione e l'integrazione con il territorio. Il progetto educativo individualizzato è formulato, dopo i primi tre mesi di osservazione, dall'educatore di riferimento (assegnato all'ospite al momento dell'ingresso) ed è attuato dall'equipe di operatori attraverso attività espressive, pre-sportive, di animazione, occupazionali, di sviluppo e mantenimento delle autonomie e momenti di carattere relazionale che si svolgono presso i locali del Centro oppure in sedi esterne.
Orario di apertura:	dalle 9 alle 17 dal Lunedì al Venerdì

COMUNITÀ " L'ALBERO"	
Che cos'è:	- struttura residenziale classificata come "RAF di tipo B" (aperta 24 ore su 24), destinata a soggetti disabili adulti che necessitano di un elevato grado di assistenza alla persona in presenza di gravi e plurimi deficit psico-fisici
Finalità:	la Comunità "L'Albero", fa parte della rete integrata di servizi e interventi sociali dedicati ai cittadini portatori di handicap, fornisce prestazioni di carattere educativo ed assistenziale, sulla base di Progetti Educativi Individualizzati
A chi è rivolto:	possono essere accolti nella Comunità persone disabili di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, residenti nel territorio dell'ASL di Vercelli, salvo diversa valutazione approvata dalla apposita commissione UMVD.



UNIONE MONTANA

DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Come si ottiene:	presentando domanda agli Assistenti Sociali di territorio, all'interno del comprensorio della ASL VC, che sarà valutata dai referenti del Servizio i quali entro un mese (fase conoscitiva e di presentazione del Servizio alla persona interessata) esprimeranno un parere di idoneità e proporranno un programma di inserimento alla commissione UMVD distrettuale.
Note:	Il servizio si avvale della collaborazione dell'Associazione Handicappati Valsessera.
Compartecipazione:	prevista

SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE PER L' HANDICAP (ETH)	
Che cos'è:	servizio finalizzato a sviluppare percorsi di crescita individuale e di integrazione sociale e lavorativa, attraverso interventi individualizzati, laboratori ed inserimenti presso aziende o realtà produttive del territorio. Vengono forniti anche interventi domiciliari e di sostegno alle famiglie dei disabili più gravi.
Finalità:	-il lavoro educativo si svolge in laboratori ed attività varie secondo progetti individualizzati redatti per ogni persona, dall'educatore di riferimento dopo il periodo di osservazione iniziale -l'inserimento lavorativo è realizzato su progetto dell'operatore del Servizio Educativa Territoriale Handicap o dell'operatore di riferimento, attraverso rapporti con il Centro per l'Impiego, con aziende private o cooperative di tipo B presenti sul territorio e operanti nel settore



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

A chi è rivolto:	a portatori di handicap residenti nei territori della Unione Montana Valsesia e Comuni convenzionati.
Come si ottiene:	presentando domanda all'Assistente Sociale competente per il territorio, che la inoltra al coordinatore dell'area handicap in collaborazione con l'ASL

ALTRI INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI PROMOSSI CON IL CONTRIBUTO DELLA REGIONE PIEMONTE

INTERVENTI DI SOSTEGNO DIRETTO E INDIRETTO A CONTRASTO DELLA POVERTÀ E DELL'ESCLUSIONE SOCIALE (S.I.A.)	
Finalità:	rimuovere le cause di emarginazione e di difficoltà anche attraverso l'erogazione di un contributo economico e/o attivando interventi educativi di supporto
A chi è rivolto:	Alle famiglie in condizione di povertà nelle quali almeno un componente sia minorenne oppure sia presente un figlio disabile (anche maggiorenne) o una donna in stato di gravidanza accertata
Requisiti per l'accesso:	Essere disposti ad aderire a un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa Essere cittadino italiano o comunitario o suo familiare titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente (soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo) Essere residenti in Italia da almeno due anni ISEE inferiore o uguale a 3000 euro Non beneficiare di altri contributi economici rilevanti



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

	Assenza di beni durevoli di valore
Come si ottiene:	Presentando domanda agli Assistenti Sociali competenti per territorio
Note:	È possibile consultare tutta la normativa sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (http://www.lavoro.gov.it)

PROGETTO HOME CARE PREMIUM (H.C.P.)	
Finalità:	Il progetto vuole rafforzare il sistema del welfare integrando gli interventi pubblici destinati alle persone disabili e non attraverso interventi finalizzati alla cura, al domicilio di persone non autosufficienti residenti nel territorio attraverso prevalenti o integrative
A chi è rivolto:	ai dipendenti pubblici, ai pensionati pubblici (anche qualora non abbiano versato lo 0.15% della pensione), ai loro affini di primo grado anche non conviventi ed ai soggetti loro legati da unione civile e conviventi ex legge n.76/2016
Requisiti per l'accesso:	-essere in possesso della certificazione ISEE socio sanitaria valida (o almeno aver presentato la DSU) -essere in possesso del PIN dispositivo dell'INPS
Come si ottiene:	La domanda di assistenza domiciliare deve essere presentata dal richiedente all'INPS, esclusivamente per via telematica, pena l'improcedibilità della stessa, accedendo dalla home page del sito istituzionale INPS e/o rivolgendosi ai Servizi Sociali dell'Unione Montana Valsesia.
Note:	È un'iniziativa promossa dall'INPS



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

SPORTELLO UNICO SOCIO SANITARIO - S.U.S.S.	
Finalità:	Definisce in modo più chiaro la rete dei servizi socio sanitari rendendola più accessibile ai cittadini favorendo la cooperazione tra i servizi presenti sul territorio. Svolge attività di accoglienza, ascolto, orientamento e prima consulenza ai cittadini residenti nel territorio dell'ASL di Vercelli sui servizi socio sanitari.
A chi è rivolto:	A tutti i cittadini, in particolare a soggetti non autosufficienti e/o fragili residenti nel territorio dell'ASL VC
Requisiti per l'accesso:	L'accesso è libero e gratuito negli orari di apertura degli 11 punti di accesso indicati (vedi sotto)
Come si ottiene:	Recandosi in uno degli sportelli negli orari prestabiliti

Dove puoi trovare gli sportelli:

Servizio Sociale Aziendale presso il P.O. Sant'Andrea di Vercelli C.so M. Abbiate 21 Telefono: 0161/593503 Orario: mercoledì dalle 11 alle 13	Distretto di Vercelli Corso M. Abbiate 21 (c/o Palazzina CUP) Telefono: 0161/593321 Orario: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9 alle 12
Comune di Vercelli Piazza del Municipio 5 - Vercelli Telefono: 0161/596514 Orario: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9 alle 12 mercoledì dalle 14 alle 16	Cisas Santhià Via D. Alighieri, 10 - Santhià Telefono: 0161/936923-22 Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 15,30
Protecap di Santhià via Matteotti n. 24 - Santhià Telefono: 0161-929215 Orario: lunedì, martedì e venerdì dalle 9 alle 11	Presidio Ospedaliero S.S. Pietro e Paolo via A.F. Ilorini Mo n. 20 IV piano - Borgosesia Telefono: 0163/426719-20 Orario:venerdì dalle 11 alle 13



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Distretto di Borgosesia Via A.F. Ilorini Mo n. 20 piano terra Telefono: 0163/426701-02 Orario: martedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00	Presidio Sanit. Polifunzionale di Gattinara C.so Vercelli 159 - Gattinara Telefono: 0163/822355 Orario: lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30 martedì, giovedì e venerdì dalle 8,30 alle 12,30
Poliambulatorio di Coggiola Via G.Garibaldi n. 97 - Coggiola Telefono: 015/78354 Orario: lunedì e mercoledì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30 martedì, giovedì e venerdì dalle 8,30 alle 12,30	Casa della Salute di Varallo Via Prof. Calderini n. 2 - Varallo Telefono: 0163/568013-14 Orario: dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30 venerdì dalle 8,30 alle 12,30
	Scopello C/o Municipio Via Mera - Scopello Telefono: 0163/71170 Orario: lunedì e venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

INDIRIZZI SEDI DEI SERVIZI SOCIALI

UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Segretario Generale: Dott.ssa Carla PRINA CERAI
Sede legale: Corso Roma, 35 - Varallo
Telefono: 0163 51555

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA - SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Responsabile: Dott.ssa Renata ANTONINI
Sede operativa: Corso Roma, 35 - Varallo
Orario di ricevimento: su appuntamento.
Telefono: 0163 53800
Email: antonini@unionemontanavalsesia.it

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Referenti: Stefano CUEL - Alessandro COLTRO - Pasqualino SISCA – Francesca Giacomelli
Sede operativa: Corso Roma, 35 - Varallo
Orario di ricevimento: su appuntamento.
Telefono: 0163 53800
Email: servizisociali@unionemontanavalsesia.it/
cuel@unionemontanavalsesia.it/
coltro@unionemontanavalsesia.it



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

AREA MINORI

Referente: Dott.ssa Marina LANA – Dott.ssa Maria Cristina Stefani

Sede operativa: Via d'Adda, 31 - Varallo

Orario di ricevimento: su appuntamento.

Telefono: 0163 430371

Email: equipeminori@unionemontanavalsesia.it

AREA ANZIANI

Distretto Alta Valle

Referente: Dott.ssa Margaret JUNGTON JACI

Sede operativa: Corso Roma, 35 - Varallo

Telefono: 0163 53800

Orario di ricevimento assistente sociale:

Sede di Varallo - martedì dalle 9.00 alle 12.30

Sportello SUSS Ambulatorio di Scopello - Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00.

Email: socialealtavalle@unionemontanavalsesia.it

Distretto Varallo

Referente: Dott.ssa Francesca BELLAN – Aurora Zanolò

Sede operativa: Corso Roma, 35 - Varallo

Telefono: 0163 53800

Orario di ricevimento assistente sociale:

Sede di Varallo – martedì dalle 9.00 alle 12.30.

Sportello SUSS ASL VC: Casa della Salute, Varallo – mercoledì dalle 9.00 alle 11.30

Email: socialevarallo@unionemontanavalsesia.it



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSEZIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Distretto Bassa Valle

Referente: Dott. Gustavo LANA

Sede operativa: Via Lanzio, 1 - Quarona Sesia

Telefono: 0163 432493

Orario di ricevimento assistente sociale:

Comune di Quarona – mercoledì dalle 14.00 alle 16.30

Comune di Valduggia – giovedì dalle 9.30 alle 12.30.

Sportello SUSS ASL VC di Borgosesia - mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

Email: socialebassavalle@unionemontanavalsesia.it

Distretto Valle Sessera

Referente: Dott.ssa Manuela PARACCHINI – Federica Perolio

Sede operativa: Via Trbaldo Togna, 8 (Comune di Pray) - Pray

Telefono: 015 767511

Orario di ricevimento assistente sociale:

Pray - giovedì dalle 14.00 alle 17.00

Casa di Riposo di Crevacuore - Lunedì dalle 9.00 alle. 11.00 (2 volte al mese)

Comune di guardabosone - martedì dalle 10.00 alle 12.00 (1 volte al mese)

Sportello SUSS ASL VC di Coggiola - martedì dalle 10.00 alle 12.00

Email: socialevalsessera@unionemontanavalsesia.it



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Distretto Prato Sesia e Rovasenda

Referente: Dott.ssa Francesca FERRARIS

Sede operativa: Via E. De Amicis, 3 - Prato Sesia

Telefono: **Prato Sesia** 0163 850541 int. 6 – **Rovasenda Sesia** 0161 856115

Orario di ricevimento assistente sociale:

Comune di Prato Sesia - lunedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Comune di Rovasenda - martedì dalle 10.30 alle 12.30

Comune di Borgosesia – mercoledì e giovedì dalle 08.30 alle 17.30

Sportello SUSS ASL VC di Gattinara – lunedì dalle 13.30 alle 15.30

Email: socialepratosesia@unionemontanavalsesia.it

Distretto Borgosesia

Referente: Dott.ssa Sveva DESSÌ

Dott.ssa Laura CASTELLANI

Dott.ssa Elisa FRAMORANDO

Sede operativa: Via Bocciolone Prevosto, 2 - Borgosesia

Telefono: 0163 290120

Orario di ricevimento assistente sociale:

lunedì dalle 9.00 alle 12.00

mercoledì dalle 14.00 alle 17.00

Sportello SUSS ASL VC di Borgosesia – martedì dalle 9.00 alle 12.00

Email: servizi.sociali.borgosesia@ruparpiemonte.it

Centro Diurno Autonomo Alzheimer e Centro Diurno per Anziani



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Referente Valeria LENTINI
Sede operativa: Fraz. Boera, 4 - Portula
Telefono: 015 757941
Apertura: dal lunedì al venerdì - dalle 9.00 alle 17.00
Email: cdaa@unionemontanavalsesia.it

AREA HANDICAP

Referente Area: Diego BESSI

Centro Diurno Disabili

Sede operativa: Via D'Adda, 6 - Varallo Sesia
Orario di ricevimento: su appuntamento.
Apertura: dal lunedì al venerdì - dalle 9.00 alle 17.00
Telefono: 0163 51062
Email: cdd@unionemontanavalsesia.it

Comunità L'Albero

Sede operativa: Frazione Masseranga – Portula
Orario di ricevimento: su appuntamento.
Telefono: 015-7639032.
Email: comunitaalbero@unionemontanavalsesia.it

Servizio Educativa Territoriale Handicap



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Referente Area: Diego BESSI
Sede operativa: Via D'Adda, 6 - Varallo Sesia
Orario di ricevimento: su appuntamento.
Telefono: 0163 51062
Email: eth@unionemontanavalsesia.it

Collaborazioni



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

Con le realtà del territorio

L'ASSESSORATO AI Servizi Socio Assistenziali dell'Unione Montana Valsesia collabora con tutte le realtà presenti sul territorio.

Il rapporto intrapreso con l'Azienda Sanitaria Locale di Vercelli e altri distretti, unitamente con Enti, Istituzioni, Servizi, Cooperative e Volontariato si avvale di un profondo legame basato sulla collaborazione, sulla fiducia e sullo spirito di servizio, quali UNICI E PREZIOSI STRUMENTI UTILI ALLA risoluzione dei problemi che quotidianamente si presentano.

Con la diffusione della Carta dei Servizi si vuole compiere un passo concreto e decisivo LUNGO IL CAMMINO DELL'INTEGRAZIONE TRA TUTTI I SERVIZI PRESENTI SUL TERRITORIO al fine di realizzare un progressivo miglioramento della qualità del vivere dei singoli cittadini.

Ad essi rivolgiamo l'invito ad esprimerci reclami, pareri e suggerimenti che ci aiuteranno a rendere sempre più efficace il nostro lavoro.



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

PROCEDURA DI RECLAMO

I reclami possono essere espressi in forma scritta, telefonica, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

L'Ente o l'ufficio predisposto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo come da disposizioni legislative.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Ente, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

MODULO DI RECLAMO (facsimile)

Gentile Signora, Egregio Signore

Questo modulo è a sua disposizione qualora ritenga che il Gestore del Servizio non abbia rispettato quanto contenuto nella Carta dei Servizi dell'Unione Montana dei Comuni della Valsesia.

Potrà così tutelare i suoi diritti e segnalare suggerimenti volti a migliorare la qualità del servizio.

GENERALITA' UTENTE

Cognome.....

Tel.....

Nome.....

Fax.....

Indirizzo.....

E-mail.....

.....

.....

.....

Riferimenti Utenza.....

MOTIVO DEL RECLAMO



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALSESIA

Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC) tel. 0163 51555 – 53800 fax 0163 52405

SUGGERIMENTI

Data e firma.....

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" si comunica che i dati raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di dare seguito al reclamo. La responsabilità del trattamento dei dati, conservati su supporto cartaceo e/o informatico, è delegata agli Uffici Amministrativi del Servizio Socio Assistenziale.

Si informa, altresì, che il conferimento dei dati suddetti in generale non è obbligatorio ma l'eventuale rifiuto ad autorizzarne la comunicazione, potrebbe comportare l'impossibilità a procedere al puntuale adempimento del reclamo stesso.

Firma per il consenso