

Carta dei servizi

C.I.S.S.-A.C.
CONSORZIO
INTERCOMUNALE
SERVIZI
SOCIO
ASSISTENZIALI
C.A.I.S.O.



Indice

Fondamenti della carta dei servizi

- Cos'è la carta dei servizi 3
- Principi fondamentali generali 3
- Principali riferimenti normativi 4
- Validità e aggiornamento 4

Presentazione

- Finalità e missione del consorzio 6
- Azioni e strumenti 7
- Organigramma 9
- Comuni 10
- Sede, recapiti e orari 11

Servizi offerti

- Aree di intervento 12



Fondamenti della carta dei servizi

Cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è il documento mediante il quale l'Ente dichiara gli impegni che intende assumersi nei confronti della propria utenza, garantendo, inoltre, ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire dei servizi erogati

Principi fondamentali generali

La carta dei servizi è stata introdotta con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Di seguito alcuni dei principi fondamentali della Direttiva che sono alla base dell'attività del Consorzio Intercomunale Servizi Socio-Assistenziali di Caluso:

- **Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti soggetti
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni
- **Diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere i soggetti che erogano il servizio
- **Partecipazione:** La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita
- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi



Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:** Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- **D.lgs 286/1999:** Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi.
- **D.lgs. 150/2009:** Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- **D.lgs. 198/2009:** 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.
- **Delibera CiVIT 88/2010:** Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.
- **Delibera CiVIT 3/2012:** Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.

Validità e aggiornamento

La carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.

**“Non esiste vento
favorevole per il
marinaio che non
sa dove andare”**

(Seneca)



PRESENTAZIONE

Finalità e missione del Consorzio

I radicali mutamenti socio-economici in corso (invecchiamento demografico, nuovi modelli di famiglia, flessibilità del lavoro, crescita delle disuguaglianze, migrazioni, debito pubblico, ecc...) caratterizzano gli odierni sistemi di welfare per la loro insostenibilità, in particolare sotto l'aspetto economico-finanziario, e la loro inadeguatezza, per l'incapacità di dare risposte efficaci alle nuove tensioni sociali e per il ricorso ancora evidente ad un approccio di tipo assistenzialistico.

L'obiettivo che si pone il C.I.S.S.A.C. è, non solo, di raccogliere le risorse economiche e di redistribuirle a vantaggio dei cittadini più fragili (attraverso trasferimenti in denaro o servizi istituzionali), ma rigenerarle e farle rendere, responsabilizzando le persone che ricevono aiuto, al fine di aumentare il rendimento degli interventi delle politiche sociali a beneficio dell'intera collettività.

La missione del Consorzio è costruire sul territorio un'alleanza strategica tra le parti, che ridefinisca i ruoli e individui, priorità, impegni e responsabilità di ciascun attore: gli operatori dell'ente devono essere più coesi ed aperti al cambiamento.

Il C.I.S.S.A.C. deve essere cabina di regia e facilitatore di reti, il terzo settore può essere propulsore di nuove iniziative anche sotto forma di co-progettazione e co-produzione/co-gestione, l'utente deve diventare una risorsa e non un problema, i soggetti privati e la cittadinanza devono essere maggiormente coinvolti e responsabilizzati.

C.I.S.S.A.C.
CONSORZIO
INTERCOMUNALE
SERVIZI
SOCIALI
ASSISTENZIALI
C.A.S.O.



Azioni e strumenti

POTENZIAMENTO DELLA PERSONA

Occorre trasformare i servizi di assistenza sociale in interventi di empowerment della persona, dove il soggetto è un agente attivo da responsabilizzare ed al bisogno si cerca risposta attraverso la valorizzazione delle potenzialità.

La protezione sociale, per essere efficace deve avere come obiettivo l'auto potenziamento dell'individuo e dunque prevedere una sua partecipazione attiva in tutti i casi in cui ciò sia realisticamente praticabile.

Occorre, pertanto, stimolare un sistema nel quale ciascuno possa sviluppare relazioni positive con altri individui o comunità, per migliorare il proprio benessere e al tempo stesso realizzare un ambiente capace di offrire a tutti sostegno nella quotidianità.

Il "nuovo welfare generativo e sostenibile" si caratterizza come sistema per l'emersione, lo sviluppo e la valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, piuttosto che come ambito a cui è affidato il compito di alleviare i disagi delle persone in difficoltà, per questo pone al centro di ogni intervento le risorse umane che ciascuno può mettere in campo e non la tipologia di disagio di cui è portatore.

Per ogni persona, essere protagonista della costruzione della propria vita nonché assumersi responsabilità nel contesto familiare, comunitario e sociale costituisce un concetto profondamente diverso rispetto a ricevere quanto serve per sopravvivere come "assistito".

Nel primo caso si genererà sviluppo e benessere, nel secondo si otterrà dipendenza, degrado e insostenibilità.

CO-PROGRAMMAZIONE E CO-PROGETTAZIONE

La co-programmazione è finalizzata all'individuazione dei bisogni da soddisfare, degli interventi a tal fine necessari, delle modalità di realizzazione degli stessi e delle risorse disponibili.

Questo è, quindi, il momento in cui tutti gli attori sociali possono partecipare a pieno titolo alla formazione delle politiche pubbliche, portando la propria capacità di lettura.

La co-progettazione è finalizzata alla definizione ed, eventualmente, alla realizzazione di specifici progetti di servizio o di intervento finalizzati a soddisfare bisogni definiti sulla base degli strumenti di co-programmazione prima richiamati.



La co-programmazione e la co-progettazione non sono solo strumenti amministrativi ma sono un metodo di lavoro che favorisce percorsi di innovazione sociale: intercettando effettive vulnerabilità, creando reti, avviando iniziative condivise tra enti pubblici e privati volte ad affrontare problemi emergenti ed utilizzando in modo efficiente le risorse economiche, in continuità e nel rispetto di tutto ciò che la comunità del territorio del C.I.S.S.A.C. ha costruito nel tempo.

TRANSIZIONE AL DIGITALE E REENGINEERING DEI PROCESSI

La transizione digitale è una sfida che comprende aspetti tecnologici ed organizzativi, partendo da una focalizzazione sui risultati da raggiungere e da una revisione radicale dei processi di lavoro.

Pensare digitalmente non significa “fare le stesse cose”, ma fare con l’utilizzo dell’informatica.

Al contrario, digitalizzare significa pensare al risultato da raggiungere e al servizio da garantire e riprogettando il modo di lavorare in modo radicale, con l’utilizzo della tecnologia.

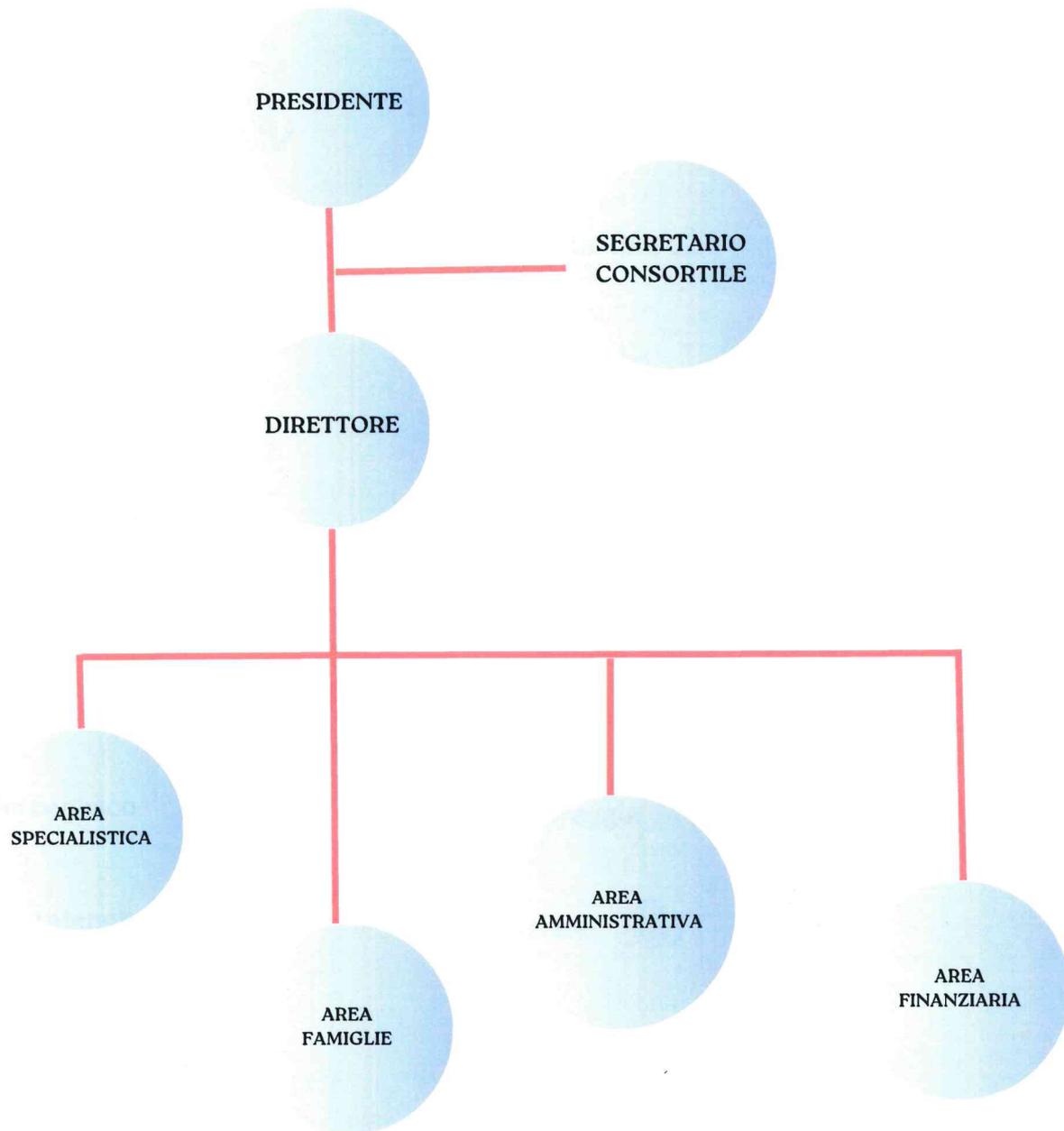
Le nuove tecnologie informatiche e telematiche, se da una parte richiedono di riconsiderare tutte le procedure operative, per non cadere nella trappola di rendere più veloce ed efficiente del lavoro inutile e non produttivo, dall’altra offrono soluzioni ed è proprio entro questo contesto che deve essere collocato il reengineering.

L’elemento centrale del reengineering partendo da uno schema di flusso del processo da riorganizzare, consiste nella valutazione della sua efficacia ed alla riprogettazione di un processo migliore e alla sua implementazione nel flusso di lavoro.

Una maggior digitalizzazione aumenta la trasparenza, l’efficacia, l’efficienza e la sostenibilità economica dei servizi della P.A., oltre a facilitare l’accesso ai servizi per i cittadini e rendere più agevoli i rapporti i privati.



Organigramma



Comuni

Il Consorzio è costituito da 21 comuni:

- Barone C.se 
- Borgomasino C.se 
- Caluso 
- Candia C.se 
- Cuceglio 
- Maglione 
- Mazzè 
- Mercenasco 
- Montalenghe 
- Orio C.se 
- Perosa C.se 
- Romano C.se 
- San Giorgio C.se 
- San Giusto C.se 
- San Martino C.se 
- Scarmagno 
- Strambino 
- Vestignè 
- Vialfrè 
- Villareggia 
- Vische 



Sede, recapiti e orari

Sede: Via S. Francesco d'Assisi 2, Caluso (To) 10014

Telefono: (+39) 0119893511

E-mail: consorzio@cissac.it

E-mail certificata: consorzio@pec.cissac.it

Ufficio	Orario
Amministrativo/Personale	Dal Lunedì al Venerdì 08:30-13:00
Centralino - Reception	Dal Lunedì al Venerdì 08:30-13:00
Ufficio Protocollo	Dal Lunedì al Venerdì 08:30-13:00
Attività Amministrative di Supporto alle Aree - Ufficio Tutele	Dal Lunedì al Venerdì 08:30-13:00
Economico-Finanziario	Dal Lunedì al Venerdì 08:30-13:00



Servizi offerti

Aree di intervento

Area disabili

- Assistenza Economica
- Cure domiciliari in lungoassistenza
- Inserimenti di disabili in strutture residenziali o semi-residenziali
- Partecipazione alla Commissioni Medico-Legali (U.M.V.D.)
- Partecipazione alle Commissioni di Vigilanza sulle Strutture Socio-Sanitaria, Socio Educative e Socio
- Profilo Descrittivo di Funzionamento (Diagnosi Funzionale)
- Segretariato Sociale
- Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione Personale (S.A.A.C.P.)
- Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)
- Servizio di Educativa Territoriale (S.E.T.)
- Servizio Inserimenti Lavorativi (S.I.L.)
- Servizio Sociale Professionale
- Sportello Unico Socio Sanitario (S.U.S.S.)
- Tirocini di inclusione sociale
- Tutele, Curatele e Amministrazioni di Sostegno



Area minori

- Adozioni nazionali ed internazionali
- Affidamenti familiari diurni e residenziali
- Assistenza Economica
- Centro di contrasto alla violenza
- Centro famiglie
- Consulenza e mediazione familiare
- Incontri protetti in luogo neutro
- Inserimenti di minori in strutture residenziali o semi-residenziali
- Interventi per minori nell'ambito dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria
- Prevenzione e sostegno giovani
- Segretariato Sociale
- Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)
- Servizio di Educativa Territoriale (S.E.T.)
- Servizio Sociale Professionale
- Sostegno alla Genitorialità
- Tirocini di inclusione sociale
- Tutele, Curatele e Amministrazioni di Sostegno

Area anziani

- Assistenza Economica
- Cure domiciliari in lungoassistenza
- Inserimenti di anziani non autosufficienti in strutture residenziali o semi-residenziali
- Interventi economici a sostegno della domiciliarità (asegni di cura)
- Ricoveri di sollievo
- Segretariato Sociale
- Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)
- Servizio Sociale Professionale
- Sportello Unico Socio Sanitario (S.U.S.S.)
- Telesoccorso e Teleassistenza
- Tirocini di inclusione sociale
- Tutele, Curatele e Amministrazioni di Sostegno
- Partecipazione alla commissione delle Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.)



Area adulti

- Assistenza Economica
- Centro di contrasto alla violenza
- Donne vittime di violenza
- Mediazione culturale
- Segretariato Sociale
- Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)
- Servizio mensa per indigenti
- Servizio Sociale Professionale
- Stranieri e richiedenti asilo
- Tirocini di inclusione sociale
- Tutele, Curatele e Amministrazioni di Sostegno



Il nostro scopo

**“Assicurare il benessere della
comunità locale”**



La nostra visione

**“Costruire un benessere generativo
e sostenibile”**

