



Comune di Arluno

# UN WELFARE A MISURA DI CITTADINO

## MAPPA PER CONOSCERE E MUOVERSI TRA I SERVIZI SOCIALI EDUCATIVI E CULTURALI DEL COMUNE DI ARLUNO





## ***Gentili Cittadini,***

*il Comune di Arluno è impegnato nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento e alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza e, conseguentemente, ha approvato la nuova Carta dei Servizi dell'Area Socio-Educative.*

*Oltre ad essere un importante strumento di trasparenza ed informazione, la Carta dei Servizi è principalmente uno strumento volto alla tutela dei diritti dei cittadini che consultando questo documento possono conoscere, con semplicità e chiarezza, quali sono i servizi erogati, a chi sono destinati, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti degli interessati e come è possibile farli valere.*

*Siamo sinceramente convinti che grazie a questo strumento di informazione e alla comunicazione reciproca sia possibile adeguare e migliorare costantemente la qualità dei servizi e di conseguenza la qualità della vita nella nostra comunità.*

*È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia e di vicinanza fra Cittadino e Comune.*

*Il Sindaco*

***Prof. Moreno Agolli***

*Il Vice Sindaco e Assessore alle Politiche scolastiche ed educative,  
Servizi per l'infanzia, Pari Opportunità, Attività sportive.*

***Adriana Carnazzola***

*L'Assessore alle Politiche Sociali, Giovani e Famiglie,  
Occupazione, Pace e Cittadinanza Sociale*

***Matteo Zappa***

---

## SOMMARIO

Presentazione	5
Principi fondamentali della “carta”	6
Infanzia, adolescenza e giovani	7
Educazione e Scuola	9
Famiglia e conciliazione	11
Persone con disabilità	14
Anziani	17
Lavoro e inclusione 1	18
Cittadini immigrati	20
Biblioteca	21
Il Settore Sociale Educativo e Culturale e gli Uffici	23
Qualità dei servizi: impegni e strumenti	28

---

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del Comune di Arluno è il documento che contiene l'elenco dettagliato dei servizi sociali ed educativi erogati dall'Amministrazione, la loro definizione, i referenti e l'indicazione dei parametri di qualità per ciascun servizio. L'obiettivo è quello di consentire ai cittadini di recuperare velocemente e in modo preciso le informazioni per accedere ai servizi e al medesimo tempo avere gli strumenti di "controllo" della qualità dell'attività dell'ente.

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che indica "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta non ha scadenza temporale in quanto i procedimenti elencati vengono tempestivamente aggiornati in caso di variazione dei contenuti sul sito internet del Comune di Arluno.

La scelta di adottare la Carta dei Servizi risponde all'esigenza di percorrere la via della trasparenza e dell'efficacia delle azioni intraprese dalla Pubblica Amministrazione e dalla presa di coscienza dell'importanza di porre al centro dell'attenzione dell'organizzazione il cittadino-utente.

Attraverso questo strumento informativo, presentiamo i contenuti della nuova Carta dei Servizi, organizzandoli per destinatari e temi di interesse per facilitarne la lettura.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"

Il Comune di Arluno si impegna ed erogare i propri servizi all'utenza rispettando i seguenti principi fondamentali, previsti dalla "Direttiva" precedentemente citata:

**EGUAGLIANZA:** Particolare attenzione è riservata al principio di eguaglianza per tutte le tipologie di utenza a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, come previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana.

**PARTECIPAZIONE:** Il personale del Comune di Arluno e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata delle attività, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, attraverso proprie proposte, segnalazioni, suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio offerto. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Il Comune di Arluno, inoltre, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa.

**IMPARZIALITA':** L'utenza ha diritto ad un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano, secondo i criteri di obiettività ed equità. Il Comune di Arluno, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla Legge.

**CHIAREZZA E TRASPARENZA:** L'utente ha diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, lo stato di avanzamento della propria richiesta, i nomi dei responsabili del procedimento a cui rivolgersi e i tempi di erogazione del servizio. Attraverso le proprie sedi fisiche e il sito, il Comune di Arluno comunica all'utenza tutte le iniziative e i progetti in corso attraverso un'informazione chiara e trasparente.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il Comune di Arluno si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche e organizzative adatte agli scopi.

---

**QUALITA' DEI PROPRI SERVIZI:** Il Comune di Arluno è responsabile della qualità dei servizi che eroga e si impegna a garantirne l'adeguatezza, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione degli utenti

## INFANZIA, ADOLESCENZA E GIOVANI

### ▪ Servizio di Assistenza educativa domiciliare minori

Con questo servizio ci si propone di attuare interventi educativi domiciliari nelle situazioni di disagio minorile, segnalate dal Tribunale per i Minorenni o da Servizi Territoriali accreditati.

L'assistenza domiciliare ai minori e alle loro famiglie si connota come un complesso di interventi volti a mantenere e sostenere il minore all'interno della propria famiglia, qualora questa versi in situazione di temporanea difficoltà e manifesti elementi di possibile rischio o pregiudizio per il minore. Finalità del servizio è il recupero del nucleo familiare rispetto alle funzioni di autonomia gestionale, educativa, affettiva e sociale, perseguendo i seguenti obiettivi:

- a) favorire la permanenza in famiglia di minori che vivano in contesti psico-socio educativi e culturali svantaggiati, in condizioni di sufficiente tutela;
- b) favorire l'instaurarsi di un rapporto corretto tra tutti i componenti del nucleo, rendendo i genitori idonei ad assumere globalmente la propria funzione educativa;
- c) favorire l'integrazione sociale del minore e del suo nucleo;
- d) offrire ai minori modelli educativi e di riferimento alternativi che permettano una identificazione positiva;
- e) monitorare la situazione familiare di minori appartenenti a contesti familiari ad alto rischio.

### ▪ Servizio Tutela Minori e famiglia

Il Servizio Tutela Minori e Famiglia si occupa di minori in situazioni familiari inadeguate o pregiudiziali per la loro crescita.

Il S.T.M.F., gestito dall'ASCSP su delega del Comune, interviene a seguito di procedimenti del Tribunale per i minorenni in ambito civile, amministrativo e/o penale oppure del Tribunale ordinario in ambito civile, assicurando ai minori e alle loro famiglie prestazioni psicologiche e sociali, in un'ottica progettuale, finalizzate al ripristino di condizioni favorevoli un adeguato sviluppo psicofisico del minore.

---

L'intervento del S.T.M.F. si concretizza in azioni tese a sostenere e riabilitare le risorse del minore e della sua famiglia, affinché la stessa sia in grado di sviluppare/ripristinare una situazione di sufficiente benessere tale da rimuovere le cause di disagio/devianza del minore. Qualora le risorse educative familiari non siano sufficienti, verranno individuate soluzioni familiari o comunitarie capaci di rispondere ai bisogni evolutivi e/o disagi del minore, in appoggio o in sostituzione della famiglia d'origine. Per le situazioni afferenti al S.T.M.F. l'Amministrazione si impegna, sia nei casi di inserimento in struttura protetta disposto con decreto dell'autorità giudiziaria, sia nei casi di inserimento consensuale del minore in struttura protetta, ad assumere l'onere dell'integrazione prevedendo la compartecipazione al costo della retta da parte dei genitori, la cui capacità contributiva viene valutata secondo i criteri di determinazione dell'ISEE.

#### ▪ **Centro per il protagonismo giovanile**

Il progetto per la gestione dello Spazio per il Protagonismo Giovanile prevede la progettazione, programmazione, coordinamento e realizzazione di attività finalizzate a sviluppare il protagonismo giovanile e promuovere il benessere sociale e culturale di ragazzi e giovani tra i 14 e i 18 anni.

In particolare, il Centro Giovani si è configurato come un punto di ritrovo dove, supportati dagli operatori, i ragazzi si sono attivati in gruppo per la realizzazione di un progetto comune ed altresì come uno spazio in cui coltivare i propri interessi (es musica, informazione, cinema, programmi culturali) condividendoli con altri giovani ed in cui essere sostenuti anche in caso di lacune scolastiche.

La gestione del Centro Giovani è stata finalizzata alla promozione della condivisione giovanile, attraverso l'aumento dell'offerta di opportunità culturali, aggregative e di socializzazione anche mediante la realizzazione di attività esterne al centro prevalentemente educative e sportive.

Il Centro è funzionante dai tre ai quattro pomeriggi a settimana, indicativamente dalle ore 15.30 alle ore 18.30 con chiusura nei mesi di luglio e agosto. Il servizio è gestito con la compresenza di almeno due operatori in tutte le ore di apertura.



### ▪ **Asilo Nido (in concessione alla Cooperativa Orsa)**

L'asilo nido, importante e complesso servizio socio-educativo, ha il compito di affiancare la famiglia nei suoi compiti di educazione e cura del bambino. Destinato prioritariamente ai figli delle famiglie residenti nel territorio comunale, accoglie i bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni; ospita 50 bambini e si articola in gruppi distinti in base all'età ed allo sviluppo psicomotorio dei piccoli.

L'obiettivo del servizio è quello di predisporre un ambiente sereno e idoneo a favorire ed incentivare la socializzazione, la crescita emotiva e cognitiva dei bambini, offrendo occasioni di gioco e possibilità di effettuare esperienze positive di socializzazione, in un ambiente strutturato ed adeguato ai bisogni dei piccoli e nel rispetto delle fasi di sviluppo e dei ritmi personali di ciascuno.

La struttura, gli spazi, gli arredi, i materiali sono pensati in modo da favorire una piacevole permanenza del bambino al Nido, rispondendo al bisogno di cure, sicurezza, protezione e autonomia.

Il personale che vi opera è professionalmente preparato e attraverso un lavoro di equipe collabora attivamente al buon funzionamento del servizio ed al benessere dei bambini.

L'Amministrazione Comunale eroga un contributo mensile alle famiglie che utilizzano l'asilo nido, verificata la regolarità dei pagamenti nei confronti del gestore del servizio.

### ▪ **Scuola dell'Infanzia Paritaria "Asilo Infantile di Carità"**

L'Amministrazione Comunale applica una riduzione nella retta mensile alle famiglie dei minori che frequentano la Scuola dell'Infanzia Paritaria "Asilo Infantile di Carità", in quanto la stessa concorre insieme alla Scuola dell'Infanzia Statale "Angelina Girola" a garantire ai minori arlunesi la possibilità di frequentare tale servizio.

L'Amministrazione Comunale adotta le riduzioni da erogarsi direttamente alla direzione della Scuola Paritaria "Asilo Infantile di Carità".

### ▪ **Refezione scolastica**

Per servizio di Refezione Scolastica s'intende l'erogazione, la distribuzione del pasto e tutte le funzioni preliminari e successive necessarie per il consumo del pasto stesso.

---

La produzione dei pasti è affidata alla ditta aggiudicataria dell'appalto di ristorazione.

I destinatari del servizio di refezione scolastica sono:

- I bambini iscritti e frequentanti le scuole statali dell'infanzia, primarie e secondaria di I° grado;
- Il personale docente e non docente delle scuole.

Le famiglie degli alunni utenti della refezione scolastica partecipano economicamente alla copertura dei costi del servizio mediante il pagamento dei pasti consumati, il cui costo è fissato annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Il personale docente e non docente, non avente diritto alla fruizione gratuita della mensa secondo la normativa vigente, potrà usufruire del servizio presentando richiesta di accesso.

Il pasto verrà erogato a fronte del pagamento del costo pasto come approvato dalla Giunta Comunale.

Il menù è elaborato collegialmente dall'Amministrazione Comunale, dalla Ditta appaltatrice, sentita la Commissione Mensa, nel rispetto delle linee guida stabilite dalla Regione Lombardia. Gli utenti sono tenuti a conformarsi al menù stabilito. In presenza di patologie che richiedano l'esclusione di alimenti dalla dieta dei bambini, è possibile richiedere una dieta personalizzata. È inoltre possibile richiedere l'esclusione di alcuni alimenti per motivi religiosi o etici. Tali richieste possono essere presentate all'Ufficio Servizi Educativi compilando apposito modulo e, nel caso di intolleranze e allergie, allegando il certificato medico. L'Ufficio provvederà poi ad inoltrare tutte le richieste alla Ditta ristoratrice. Nel caso di somministrazione di diete speciali non sono addebitati alle famiglie oneri aggiuntivi in caso di patologie alimentari, allergie e intolleranze.

### ▪ **Trasporto scolastico**

Il servizio di trasporto scolastico è destinato agli alunni delle scuole primarie A. Moro, S. Pellico e Scuola Secondaria G. Marconi ed è facoltà dell'Amministrazione Comunale accettare domande di iscrizione di alunni residenti in altri Comuni.

Il carico e lo scarico degli alunni si effettua solo presso le apposite fermate stabilite dalla Giunta Comunale e negli orari stabiliti. Il servizio non è assicurato in orari diversi dal normale orario scolastico e viene fornito per il tragitto casa-scuola e viceversa, unicamente verso la scuola di iscrizione dell'alunno.

È facoltà dell'Amministrazione eliminare o istituire nuove fermate o variare gli itinerari per la migliore organizzazione del servizio, tenendo conto delle iscrizioni, delle

---

necessità dell'utenza e di altri fattori, quali il tempo di permanenza sui mezzi ed il rispetto degli orari scolastici.

Il servizio viene erogato per tutto il periodo di funzionamento delle scuole, da Lunedì a Venerdì, tenendo conto del calendario scolastico e dell'articolazione dell'orario delle singole scuole che deve essere comunicato in tempo utile dal Dirigente Scolastico all'Ufficio Servizi Educativi. Non si effettua il servizio di trasporto in occasione degli esami di fine anno e non è garantito in occasione di assemblee o di sciopero del personale della scuola o di rientri straordinari.

Il trasporto scolastico non viene attivato durante il Centro Ricreativo Estivo.

## FAMIGLIA E CONCILIAZIONE

### ▪ **Pre e post scuola**

Il servizio di pre-scuola e post-scuola si configura come un servizio socio-educativo finalizzato all'assistenza ai bambini nelle fasce precedenti e successive al normale orario scolastico.

Il servizio è destinato agli utenti della Scuola dell'Infanzia Statale e Primaria ed erogato secondo il calendario scolastico.

Questi servizi vengono attivati di norma al raggiungimento di un numero minimo di 10 iscritti.

Il servizio di pre-scuola è attivo a partire dalle ore 7.30 mentre il servizio di post-scuola è attivo dal termine dell'orario scolastico fino alle ore 18.00.

Gli alunni devono, in ogni caso, essere prelevati dai genitori e, qualora impossibilitati, da altro familiare o parente dagli stessi autorizzati, previa apposita comunicazione scritta.

Le tariffe del servizio di pre e post scuola vengono deliberate annualmente dalla Giunta Comunale, sono forfettarie e sono da intendersi relative all'intero anno scolastico.

### ▪ **Centro Ricreativo Estivo**

Le finalità generali del servizio consistono nella promozione di interventi di carattere educativo, ludico e aggregativo, rivolti ai bambini frequentanti la Scuola dell'Infanzia e la Scuola Primaria, durante il periodo di vacanza estiva. È offerta loro la

---

possibilità di partecipare, in modo organizzato e con personale qualificato, a laboratori di attività espressive e creative, a giochi negli spazi aperti, ad attività sportive, gite e feste. Viene inoltre realizzato l'inserimento di soggetti diversamente abili, per i quali si definisce una progettazione educativa personalizzata, al fine di favorirne la partecipazione e la socializzazione.

Il servizio è organizzato di norma per 6 settimane, durante il periodo Giugno-Luglio e 2 settimane per il periodo Agosto-Settembre, nei plessi S. Pellico e A. Girola. I bambini frequentanti l'ultimo anno di Scuola dell'Infanzia potranno frequentare la settimana precedente l'inizio dell'anno scolastico presso il plesso S. Pellico.

Gli utenti dovranno attenersi alle indicazioni del personale educativo della Cooperativa che gestisce il servizio e rispettare gli orari di entrata ed uscita stabiliti annualmente.

Durante il Centro Estivo è garantito il servizio di refezione che verrà gestito con le medesime modalità dell'anno scolastico. L'accesso al servizio è facoltativo previa indicazione all'atto dell'iscrizione.

#### ▪ **Interventi di sostegno economico a favore di famiglie in difficoltà**

Gli interventi di sostegno economico sono finalizzati a sostenere le situazioni di cittadini residenti nel Comune, i quali si trovino in particolare situazioni di grave disagio economico, sociale ed a rischio di emarginazione. Gli interventi consistono in un'erogazione di denaro e/o di beni materiali, ovvero un'esenzione dal pagamento di determinati servizi ovvero una riduzione, a seguito della definizione di progetto personalizzato e del relativo contratto sociale.

Sono previste due tipologie di interventi di sostegno economico:

a) contributi ordinari;

b) contributi straordinari.

Il contributo ordinario è una misura di sostegno economico prestata di regola per un periodo massimo di mesi sei ed è finalizzato all'inclusione sociale e al contrasto della povertà con progetti personalizzati a favore del cittadino esposto al rischio di marginalità sociale e impossibilitato a provvedere al mantenimento proprio e/o dei familiari. Il contributo può essere prorogato per ulteriori mesi sei nei casi di effettiva adesione al progetto concordato.

Il sussidio non potrà comunque superare un importo massimo mensile di € 500,00 e di € 3000,00 annui salvo aggiornamenti deliberati dalla Giunta Comunale. La domanda di contributo ordinario è esaminata dal Servizio Sociale del Comune. Il Servizio Sociale, avvalendosi di strumenti propri di valutazione attribuisce alla istanza di

---

bisogno un punteggio di "fragilità sociale".

Il contributo straordinario è una misura di sostegno economico finalizzata a integrare il reddito familiare quando ricorrono situazioni straordinarie od eccezionali che compromettono gravemente e temporaneamente l'equilibrio socioeconomico del nucleo familiare, quali:

- abbandono, decesso o malattia dell'unico percettore di reddito all'interno del nucleo familiare;
- spese eccezionali per gravi eventi morbosi che comportino spese non coperte dal Servizio Sanitario;
- necessità di ripristino delle utenze essenziali (energia elettrica, riscaldamento) in presenza di nuclei familiari nei quali siano presenti persone fragili (anziani, disabili e minori) per l'importo necessario alla riattivazione della fornitura;
- spese eccezionali per l'inserimento scolastico e professionale;
- spese eccezionali per calamità naturali.

L'entità del contributo è proposta dal servizio sociale sulla base della situazione contingente straordinaria nella misura strettamente necessaria al superamento della condizione di bisogno. La concessione del contributo straordinario è vincolata all'elaborazione di un progetto personalizzato e del conseguente contratto sociale, finalizzati al recupero dell'autonomia individuale e/o familiare.

### ▪ **Accompagnamento educativo**

È un servizio rivolto ad alunni con disabilità inseriti in ogni grado scolastico. L'intervento è individualizzato e mira a raggiungere obiettivi legati all'autonomia personale e sociale, nonché a specifici obiettivi riguardanti l'apprendimento scolastico e lo sviluppo delle competenze relazionali all'interno del gruppo classe. L'intervento si svolge nelle scuole (statali e parificate) dall'asilo nido alla scuola secondaria superiore (o comunque fino ad assolvimento dell'obbligo scolastico) ed ha come finalità l'avvio di progetti educativi che favoriscano l'acquisizione di competenze (cognitive) e lo sviluppo di autonomie (personali e sociali).

L'intervento dell'operatore garantisce al minore un intervento finalizzato all'acquisizione delle autonomie personali e sociali da spendere nella quotidianità scolastica e non. Ogni intervento si conforma ad un Progetto Educativo Individualizzato, monitorato con strumenti di rilevazione interni rispetto ai criteri di efficacia e di efficienza.

### ▪ **Centro Socio Educativo**

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è un servizio diurno a carattere sociale per persone con disabilità lieve-media, la cui fragilità non sia riconducibile al servizio socio sanitario. Il servizio è personalizzato in quanto per ogni persona accolta, presso il Centro viene sviluppato e redatto un progetto educativo individualizzato, partendo dalle attività di base svolte dal C.S.E..

Gli obiettivi che vengono individuati nel progetto educativo individualizzato riguardano attività formative e socio-educative.

Gli interventi socio-educativi hanno come finalità quella di sviluppare e attuare progetti individualizzati che consentono alla persona di sviluppare:

- autonomia personale;
- socializzazione;
- mantenimento e potenziamento del livello cognitivo;
- attività propedeutiche all'inserimento nel mercato del lavoro.

Nel perseguire le proprie finalità il Centro Socio Educativo intende ispirarsi ai seguenti principi, previsti nella Convenzione O.N.U. dei diritti alle persone con disabilità:

---

**Eguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza più appropriata, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

**Rispetto:** ogni persona deve essere rispettata per la propria autonomia personale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte e la propria indipendenza.

**Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed equità.

**Partecipazione:** il Centro Socio Educativo garantisce alla persona inserita ed alla sua famiglia la possibilità di partecipare alla predisposizione del Piano Educativo Individualizzato, di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti volti a perseguire il miglioramento del servizio.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

#### ▪ **Servizio di Assistenza domiciliare disabili**

Il servizio si propone di offrire sostegno concreto alla famiglia della persona disabile, sostituendosi ai congiunti durante l'orario lavorativo per prevenire situazioni di disagio e garantire ai familiari degli spazi da dedicare a se stessi ed alle proprie esigenze.

Le prestazioni includono la cura della persona, lo sviluppo o mantenimento, laddove possibile, di autonomie proprie e attività da svolgere nel tempo libero.

Essendo queste situazioni, impegnative e complesse da punto di vista degli interventi da attuare, viene elaborato di volta in volta dagli operatori coinvolti, un progetto individualizzato contenente obiettivi, attività da svolgere, modalità di erogazione e di verifica dei risultati.

Per l'attivazione del servizio domiciliare a favore di disabili occorre compilare l'apposito modulo, disponibile presso l'ufficio servizi sociali e restituirlo allo sportello. Sarà cura dell'Assistente Sociale contattare il richiedente per valutare la situazione e attivare il servizio.

---

### ▪ **Integrazione rette di ricovero in strutture residenziali**

Il Comune, nel caso in cui debbano essere inseriti in strutture residenziali extraterritoriali anziani e disabili residenti nel Comune, può erogare un contributo economico mensile come integrazione della retta di ricovero. L'intervento comunale è destinato prioritariamente ai non abbienti; è pertanto necessario presentare la domanda presso l'ufficio servizi sociali, corredata da idonea documentazione relativa alla situazione economica del soggetto e della famiglia.

La definizione della quota di integrazione è determinata in relazione al livello ISEE del soggetto da inserire in struttura e del suo nucleo familiare.

### ▪ **Trasporto sociale**

È da intendersi Trasporto Sociale un servizio volto a garantire la mobilità delle persone con disabilità specifiche e limitanti l'autonomia negli spostamenti, attivato in via sussidiaria e alternativa ai servizi mezzi di trasporto pubblico nei limiti delle risorse disponibili.

Il servizio di trasporto sociale persegue l'intento di mantenere il legame del cittadino con la propria comunità e nello stesso tempo tende a favorire l'utilizzo dei servizi. In tal senso, il trasporto sociale è da intendersi un servizio di natura socio-assistenziale per consentire a persone in situazioni di fragilità – privi di una rete familiare di supporto e/o non in grado di servirsi autonomamente dei mezzi pubblici – di accedere ai servizi di cui necessitano e/o di rispondere alle esigenze connesse alla loro situazione.

Tale servizio intende essere di supporto al singolo e alla famiglia laddove i soggetti siano impossibilitati a provvedervi autonomamente, senza comunque sostituirsi ad essa.

Il trasporto sociale è un servizio utile a facilitare:

- a) l'accesso alle strutture sanitarie;
- b) l'accesso ai servizi di rieducazione e riabilitazione del territorio
- c) l'accesso ai luoghi di lavoro e/o a centri diurni.



### ▪ **RSA "S. Pertini"**

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani è una struttura che offre assistenza residenziale ad anziani ultrasessantacinquenni, prioritariamente residenti in Arluno.

La RSA è un presidio che eroga, in maniera integrata:

- prestazioni a prevalente carattere sanitario
- prestazioni riabilitative
- assistenza tutelare ed alberghiera a soggetti non assistibili a domicilio.

Per accedere alla RSA "S. Pertini" di Arluno, è possibile ritirare la domanda di ricovero presso l'Ufficio Servizi Sociali negli orari di apertura o scaricandola dal sito del Comune e dell'ATS.

All'atto di presentazione della medesima viene consegnata la Carta dei Servizi specifica contenente indicazioni sull'organizzazione interna della struttura.

La RSA accoglie attualmente 66 ospiti di cui uno destinato a ricovero temporaneo.

### ▪ **Servizio di Assistenza domiciliare anziani**

Questo servizio si propone di consentire la permanenza della persona anziana presso la propria abitazione e di assicurarle il mantenimento di un soddisfacente stato di benessere fisico e psichico.

Il servizio promuove, dove possibile, il recupero dell'autonomia residua, intervenendo direttamente o favorendo la solidarietà e l'aiuto di rete nelle varie forme.

Il servizio di Assistenza Domiciliare fornisce un sostegno concreto all'anziano per la cura della propria persona e del proprio ambiente di vita, laddove non sia più in grado di provvedervi autonomamente, anche se tali prestazioni sono complementari ed integrative della solidarietà familiare.

Per l'attivazione del servizio domiciliare a favore di anziani occorre compilare l'apposito modulo, disponibile presso l'ufficio servizi sociali e restituirlo allo sportello.

Sarà cura dell'Assistente Sociale contattare il richiedente per valutare la situazione e attivare il servizio.

### ▪ Servizio Pasti a Domicilio

Il servizio di erogazione di pasti a domicilio è volto a garantire al cittadino autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, a prevenire e rimuovere situazione di bisogno ed a evitare, per quanto possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali.

Sono destinatari del servizio i cittadini, residenti nel Comune, i quali si trovano nella condizione di avere necessità d'aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei pasti giornalieri, sulla base di un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona o del suo nucleo familiare. Il Servizio viene erogato di norma su 5 giorni settimanali.

In casi eccezionali, valutati tali dall'assistente sociale, può essere esteso a 7 giorni.

## LAVORO E INCLUSIONE

### ▪ Borse Lavoro

La borsa lavoro è uno strumento formativo per facilitare, attraverso un'esperienza pratica, l'inserimento nel mercato del lavoro di persone appartenenti alle cosiddette "fasce deboli", che in cambio dell'attività prestata ricevono una borsa, cioè un compenso.

Le borse lavoro sono indirizzate a soggetti con difficoltà socio-economiche o lavorative, in genere segnalate dai servizi sociali.

La borsa lavoro è un'esperienza lavorativa che non costituisce un rapporto di lavoro dipendente con l'azienda o il soggetto che ospiterà il borsista; il lavoratore viene infatti retribuito non da quest'ultimo, ma da chi eroga la borsa, in questo caso il Comune.

Le borse lavoro sono uno strumento di aiuto economico che consente l'inserimento lavorativo temporaneo in circostanze "protette", con lo scopo di aiutare la persona a orientarsi verso un'attività lavorativa. Le attività che il borsista andrà a svolgere sono definite attraverso un apposito atto sottoscritto tra l'ente erogatore e l'azienda ospitante, in cui si indicano gli estremi dell'azienda e del tirocinante, la durata del progetto e l'orario, le mansioni.

Gli obiettivi della borsa lavoro sono dare l'opportunità a una persona in difficoltà di sperimentare in un contesto agevolato le proprie capacità spendibili nel mondo del

---

lavoro; favorire la formazione e l'autonomia professionale in vista di un successivo inserimento lavorativo; garantire un compenso a chi è senza reddito.

La durata di una borsa lavoro è variabile, va in genere da qualche mese fino a oltre l'anno, così come cambia da caso a caso l'importo ricevuto dal borsista. La borsa non deve però essere intesa come uno stipendio, ma come un riconoscimento dell'impegno a integrarsi nel contesto lavorativo e per le mansioni svolte.

Il servizio è svolto in collaborazione con il S.I.L. (Servizio Integrazione Lavorativa) del Magentino.

Il S.I.L. è affronta in modo sistematico il bisogno d'integrazione lavorativa delle persone in situazione di svantaggio sociale e a rischio di emarginazione.

### ▪ **Sportello di Orientamento al Lavoro**

Il Comune ha attivo uno Sportello di Orientamento al Lavoro per supportare le persone nella ricerca di lavoro. Tramite questo Sportello si propongono interventi "ritagliati" in specifico attorno alle richieste ed esigenze della persona stessa, attraverso incontri individualizzati, ricerca attiva del lavoro, attività formative e scouting, in quanto è necessario un vero e proprio accompagnamento verso il mondo del lavoro e non soltanto un semplice incrocio domanda/offerta, visto che spesso alla base della mancanza di lavoro c'è anche un'assenza di competenze e strategie per trovarlo.

Le attività previste all'interno dello Sportello Lavoro sono:

- Orientamento formativo e professionale;
- Accompagnamento delle persone nella costruzione di un progetto lavorativo e/o formativo personale;
- Consulenza nella redazione di un Curriculum Vitae e Lettera di presentazione;
- Intermediazione lavorativa, mediazione attiva tra domanda e offerta di lavoro;
- Aiuto nella ricerca attiva del lavoro;
- Supporto alla ricollocazione professionale di lavoratori nel mercato del lavoro;

## CITTADINI IMMIGRATI

### ▪ **Sportello Stranieri**

Lo "Sportello stranieri" è uno spazio di accesso per immigrati attivo nei Comuni di Arluno, Bareggio, Corbetta e Magenta. Esso offre informazione, orientamento e consulenza legate alle seguenti aree tematiche:

- legislazione in tema di immigrazione e cittadinanza;
- ricongiungimento familiare, sia per quanto riguarda le modalità di richiesta, sia per ogni adempimento successivo all'ingresso dei familiari in Italia;
- conoscenza della lingua italiana utile al rilascio del Permesso Soggiornanti Lungo Periodo CE anche attraverso la promozione di eventuali corsi proposti dalle realtà del territorio;
- modalità di attuazione dei programmi di rimpatrio assistito attivati dal Ministero dell'interno.

Lo sportello si rivolge principalmente agli stranieri e in particolare a:

- Immigrati comunitari ed extracomunitari
- Rifugiati politici ed apolidi
- Italiani residenti all'estero di ritorno in Italia
- Famiglie italiane o aziende che intendono assumere stranieri
- Operatori dei servizi pubblici
- Tutti coloro che sono interessati al mondo dell'immigrazione.

Lo sportello è situato in via Villoresi 20 al 1° piano.

Orari di apertura:

Mercoledì 09.00 – 12.00

Tel.: 02/903992351 (solo negli orari di apertura)

## BIBLIOTECA

La Biblioteca comunale risponde al bisogno di informazione e cultura dei cittadini; dal 2006, fa parte della Fondazione per Leggere, un circuito di oltre cinquanta biblioteche del sud-ovest milanese.

Promuove la libertà intellettuale, opera con imparzialità e nel rispetto delle varie opinioni; valorizza le peculiarità della cultura locale.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti senza limitazioni di sorta; la Biblioteca opera per rendere accessibile i propri servizi alle persone portatrici di disabilità o di difficoltà di lettura riconosciute.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività e imparzialità.

Il servizio è erogato assicurando continuità e regolarità.

La partecipazione degli utenti è funzionale all'esplicazione di un buon servizio; qualsiasi utente può presentare reclami, istanze e osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Biblioteca, nel suo funzionamento, si ispira a criteri di efficacia e di efficienza, utilizzando le risorse disponibili per raggiungere i migliori risultati e per conseguire gli obiettivi prefissati.

Attraverso la Fondazione per Leggere, il patrimonio documentario complessivo viene reso accessibile a tutti.

La Biblioteca dispone:

- di una sala computer con quattro postazioni;
- di collegamento wi-fi, esteso al parco circostante;
- di una sala consultazione, con tavoli per lo studio;
- di postazioni per la lettura individuale;
- di uno spazio, adeguatamente attrezzato, per bambini da zero a sei anni, per ragazzi e adolescenti;
- di un consistente patrimonio librario, di riviste, giornali, raccolte di CD e DVD per bambini e per adulti;
- di un servizio di riproduzione in fotocopia e/o stampa da PC;
- di un servizio di consulenza e di assistenza da parte del personale adeguatamente preparato allo scopo.

---

È possibile fruire del prestito di qualsiasi opera posseduta dalle biblioteche della Fondazione per Leggere. Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere effettuate anche on line.

La Biblioteca promuove, anche in collaborazione con le scuole del territorio, progetti e iniziative culturali, inerenti la sensibilizzazione alla lettura e alla diffusione del libro:

- letture animate;
- spettacoli teatrali;
- incontri con l'autore;
- laboratori sensoriali.

---

## IL SETTORE SOCIALE, EDUCATIVO E CULTURALE

Responsabile d'area: Dott.ssa Cristina Zocca  
e-mail: [responsabile.servsociali@comune.arluno.mi.it](mailto:responsabile.servsociali@comune.arluno.mi.it)  
telefono: 02.903992324  
Municipio, Piazza De Gasperi 7  
Orari ricevimento pubblico: su appuntamento

Il Settore si occupa delle seguenti tematiche:

### **Promozione Sociale**

Servizi sociali  
Servizio sociale professionale  
Politiche della casa  
Residenza Sanitaria Assistenziale  
Centro Socio-Educativo

### **Istruzione e Educazione**

Servizi Scolastici  
Ristorazione  
Sistema Nidi  
Promozione dello sport  
Centro Protagonismo Giovanile  
Politiche Giovanili

### **Cultura**

Biblioteca  
Ufficio Cultura

---

## GLI UFFICI

### ▪ Ufficio Servizi Sociali

L'ufficio si trova in Piazza De Gasperi 7

Tel.: 02 903992312-324

Fax: 02 903992323

uffsociali@comune.arluno.mi.it

Orari:

Lunedì – Martedì – Mercoledì: 8.45 – 12.15

Giovedì: 16.00 – 17.45

Venerdì: 8.45 – 13.15

Gli operatori svolgono i seguenti servizi:

- Informazione al cittadino sui servizi dell'Assessorato;
- Attività di sportello e segreteria per tutti i servizi dell'assessorato;
- Assegnazione appuntamenti per il Segretariato Sociale;
- Ricevimento pratiche ISEE (indicatore situazione economica equivalente) per agevolazioni economiche;
- Ricevimento ed istruttorie pratiche relative all'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- Bonus idrico;
- Ricevimento ed istruttoria richieste contributi regionali.

### ▪ Segretariato Sociale

Il servizio di Segretariato Sociale ha la funzione di rispondere all'esigenza primaria di:

- avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Il particolare, l'attività di Segretariato Sociale è finalizzata a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.



---

Nella sede di Segretariato sociale è presente l'Assistente sociale, figura idonea per accogliere ed interpretare e valutare la domanda del cittadino.

Il Servizio Sociale Professionale è finalizzato ad assicurare le prestazioni necessarie a ridurre o a rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini; compatibilmente con la programmazione territoriale e la relativa disponibilità finanziaria, agisce per la prevenzione e la presa in carico con interventi immediati in tutte le situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale.

### **ASSISTENTI SOCIALI:**

#### **Dott.ssa CRISTINA BOLLATI**

Riceve al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Martedì 8.45 – 12.15

Giovedì 16.00 – 17.30

Previo appuntamento telefonico al n° 02/903992312 – 324

e-mail [cristina.bollati@comune.arluno.mi.it](mailto:cristina.bollati@comune.arluno.mi.it)

#### **Dott.ssa LAURA STEFANETTI**

Riceve al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Mercoledì 8.45 – 12.15

Giovedì 16.00 – 17.30

Previo appuntamento telefonico al n° 02/903992312 - 324

e-mail [ass.sociali@comune.arluno.mi.it](mailto:ass.sociali@comune.arluno.mi.it)

### **▪ UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SPORT**

L'ufficio si trova in Piazza De Gasperi 7

Tel.: 02 903.992319-325

Fax: 02 903.992323

[serv.educativi@comune.arluno.mi.it](mailto:serv.educativi@comune.arluno.mi.it)

[ufficiosport@comune.arluno.mi.it](mailto:ufficiosport@comune.arluno.mi.it)

[istruzione@comune.arluno.mi.it](mailto:istruzione@comune.arluno.mi.it)

---

Orari:

Lunedì – Martedì – Mercoledì: 8.45 – 12.15

Giovedì: 16.00 – 17.45

Venerdì: 8.45 – 13.15

Gli operatori svolgono i seguenti servizi:

- Informazione al cittadino sui servizi dell'Assessorato;
- Attività di sportello e segreteria per tutti i servizi dell'assessorato;
- Ricevimento ed istruttorie pratiche relative alla refezione scolastica, al trasporto scolastico, al pre e post scuola e al centro ricreativo estivo;
- Ricevimento pratiche ISEE (indicatore situazione economica equivalente) per agevolazioni economiche;
- Ricevimento ed istruttoria richieste contributi regionali.

Il settore Educativo del Comune eroga e gestisce i servizi scolastici ed educativi rivolti ai bambini iscritti alla Scuola dell'infanzia statale A. Girola, alle Scuole Primarie A. Moro, S. Pellico, E. De Filippo e alla Scuola Secondaria di I° grado G. Marconi.

I servizi di cui sopra vengono gestiti di norma in affidamento a terzi o mediante altre forme previste dalla legge; in ogni caso la scelta gestionale risponde prioritariamente a criteri di qualità ed efficienza dei servizi.

L'iscrizione ai servizi scolastici deve essere effettuata nei termini stabiliti dall'Ufficio Servizi Educativi del Comune. Salvo diversa determinazione della Giunta, di norma nel periodo aprile/agosto di ogni anno.

È possibile richiedere la riduzione delle tariffe dei servizi scolastici. A tal fine è necessario essere in possesso di attestazione ISEE in corso di validità e compilare l'apposito modulo predisposto dall'Ufficio Servizi Educativi e disponibile sul sito del Comune. Le richieste e l'attestazione ISEE devono pervenire secondo le modalità ed i termini definiti annualmente dall'Ufficio competente.

Le riduzioni verranno concesse nel rispetto del Regolamento ISEE, approvato con deliberazione di C.C 41 del 21 Dicembre 2015 e s.m.i..

L'esenzione totale o parziale dal pagamento del servizio viene concessa esclusivamente in casi particolari e previa valutazione individuale effettuata dal servizio sociale comunale.

---

▪ **Ufficio Biblioteca e Cultura**

L'ufficio si trova in via Villoresi 20

Tel.: 02 903992316

Fax: 02 903992323

[biblioteca@comune.arluno.mi.it](mailto:biblioteca@comune.arluno.mi.it)

[cultura@comune.arluno.mi.it](mailto:cultura@comune.arluno.mi.it)

Orari:

Lunedì – Martedì – Giovedì: 14.00-18.00

Mercoledì – Venerdì – Sabato: 9.00-12.00

Orari estivi (nel periodo di chiusura delle scuole):

Lunedì – Martedì – Mercoledì – Venerdì: 9.00-12.30

Giovedì: 14.00-19.00

Sabato: 9.00-12.00

## QUALITÀ DEI SERVIZI: IMPEGNI E STRUMENTI

Il primo strumento a tutela dei cittadini è rappresentato dagli impegni assunti dall'Amministrazione Comunale, relativamente ad una serie di prestazioni erogate. Per ciascun fattore di qualità del servizio sono stati definiti uno o più indicatori che ne permettono la misurazione e la qualificazione.

Annualmente viene condotta un'analisi per valutare il grado di adempimento degli standard e per fissare i nuovi obiettivi del servizio.

Il risultato dell'indagine viene comunicato ai cittadini-utenti.

Di seguito sono indicati gli standard di riferimento per le prestazioni erogate ai cittadini.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orario del servizio	5 giorni alla settimana
		45 h apertura settimanale
		1 apertura settimanale pomeridiana dalle 16.00 alle 17.45
	Struttura	Sede di Piazza De Gasperi 7
		Rispetto della normativa relativa alla privacy
	Possibilità di contatto	Colloquio diretto
		Risposta telefonica
		Risposta e-mail/postale
	Visibilità delle informazioni a disposizione dell'utenza	Sito web
		Locandine/manifesti informativi esposti a vista per facilitare l'autoconsultazione
		Segnalazione attraverso il periodico comunale di iniziative di particolare interesse per la cittadinanza
		Materiale informativo a disposizione dell'utenza
		Presenza di bacheche e tabellone luminoso
Continuità del servizio	Segnalazione tempestiva di eventuali interruzioni del servizio tramite cartellonistica al massimo entro le 24 ore precedenti	

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
ACCOGLIENZA	Tempi di attesa	Tempo massimo di attesa 30 minuti allo sportello Tempo massimo di risposta e-mail 10 gg lavorativi
	Atteggiamento dell'operatore verso l'utente	Attenzione Disponibilità Cortesia
	Linguaggio	Chiaro Semplice Adeguate
	Identificazione del personale	Adozione del cartellino identificativo Risposta telefonica con indicazione ufficio
	Uguaglianza	Assenza di qualsiasi tipo di discriminazione dell'utenza da parte degli operatori
	Imparzialità e obiettività	Assenza di commenti personali da parte degli operatori

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
EROGAZIONE DEL SERVIZIO SOCIALE	Economicità	Il servizio di segretariato sociale e professionale è gratuito
	Gestione del colloquio informativo	Adozione di un processo metodologico: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. domanda dell'utente</li> <li>2. interpretazione della domanda e dei bisogni</li> <li>3. rielaborazione della domanda e dei bisogni</li> <li>4. formulazione della risposta ed eventuale proposta progettuale</li> <li>5. verifica dell'adeguatezza della risposta e, se del caso, dell'adesione alla proposta progettuale</li> </ol>

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
EROGAZIONI DEL SERVIZIO	Completezza delle informazioni	Servizi erogati ed illustrati alle pagine successive Distribuzione di materiale vario, locandine, opuscoli, volantini, ecc..
	Servizi accessori	Incontri pubblici di approfondimento su temi di interesse generale

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA OPERATORI	Competenze	Conoscenza principali pacchetti informatici Abilità relazioni e conoscenze di tecniche di comunicazione
	Formazione continua	Corsi periodici di aggiornamento professionale 1 incontro mensile di confronto e miglioramento con Responsabile e operatori appartenenti al Servizio Seminari tematici

---

## **La Gestione dei Reclami**

L'utente che desidera proporre suggerimenti e/o effettuare segnalazioni e reclami può liberamente rivolgersi agli operatori.

I reclami e le segnalazioni costituiscono una risorsa di grande valore per l'organizzazione e rappresentano un'occasione utile per migliorare la qualità del servizio offerto. Viene così garantita la tutela nei confronti degli utenti e "l'impegno" che si assume con la Carta dei Servizi.

In caso di reiterate mancanze è ammesso ricorso nei confronti del Responsabile della Gestione. Tale atto redatto dal cittadino deve essere consegnato all'Ufficio Protocollo del Comune.

Sarà cura del competente Ufficio istruire apposita pratica per raccogliere elementi e offrire una risposta esaustiva al richiedente entro 30 giorni dalla data di presentazione.

L'Amministrazione Comunale garantisce la raccolta e tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

## **La Customer**

Al fine di assicurare un costante monitoraggio delle prestazioni nell'ottica del miglioramento continuo, l'Amministrazione Comunale si impegna ad effettuare, costantemente una misurazione della qualità percepita attraverso lo strumento del questionario di soddisfazione.

I risultati, se di interesse collettivo, saranno messi a disposizione dei cittadini.

Inoltre, almeno annualmente si procede ad effettuare la verifica della qualità percepita dagli utenti dei servizi di cui il Comune è Ente Gestore (Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Socio Educativo).



