



**Comune di Codogno**

Assessorato alle Politiche Sociali, Famiglia ed  
Integrazione

## **CARTA DEI SERVIZI SOCIALI**





## Presentazione dell'Assessore alle Politiche Sociali, Famiglia ed Integrazione

L'Amministrazione Comunale consegna ai cittadini questo documento attribuendo ad esso un grandissimo valore.

Questa Carta dei Servizi Sociali risponde al dovere – fortemente avvertito da questa Amministrazione – di fornire uno strumento di orientamento e di garanzia per il cittadino: una sorta di cartografia dei servizi che illustri con estrema chiarezza modalità, procedure e tempi di erogazione.

Questa Carta, documenta anzitutto i risultati di ciò che costituisce un pilastro del programma di questo Comune: la costruzione di un sistema dei servizi sociali il più possibile intelligente, dinamico, capillare, aderente al reale: un sistema in grado di modellarsi e trasformarsi continuamente in relazione ad un nucleo centrale: la persona concreta, il cittadino.

Una visione del sistema delle protezioni sociali come base imprescindibile del progresso sociale, economico e civile della comunità; una nozione di cittadino come latore di diritti individuali che la collettività deve assicurare; l'istituzione locale come garante dell'efficacia e della qualità dei servizi. Questa Carta testimonia di un impianto culturale e politico che – pur dovendo fronteggiare quotidianamente mille difficoltà – considera i diritti, l'uguaglianza politica e sociale, la libertà sostanziale dei cittadini come fulcro del proprio impegno.

Il nostro auspicio è che la Carta dei Servizi Sociali del Comune di Codogno – per quanto ulteriormente perfezionabile – possa profilarsi davvero come uno strumento strategico, finalizzato ancora una volta alla definitiva archiviazione di una percezione dei servizi da parte del cittadino-utente come un organismo freddo, autoreferenziale, proponendosi, al contrario, come una molla (nonostante i limiti imposti dalla quantità di risorse disponibili) per la lotta alle disuguaglianze e per l'attivazione di percorsi di autonomia e di libertà dal bisogno.

Vorrei esprimere un ringraziamento davvero speciale, all'intera équipe delle professioniste e dei professionisti del Servizio Sociale del Comune di Codogno. Senza la loro professionalità, senza la loro intelligenza teorico-pratica, senza la loro generosità, il lavoro e i risultati di cui questa Carta reca testimonianza, non sarebbero stati possibili in alcun modo.

Rosanna Montani  
Assessore Politiche Sociali, Famiglia ed Integrazione

# SOMMARIO

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

*Che cos'è la Carta dei Servizi*

*I principi ispiratori della Carta dei Servizi: generali e specifici*

## **CODOGNO: IL TERRITORIO**

### **I SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE**

*Descrizione generale*

### **I SERVIZI OFFERTI**

**Scheda 1: SPORTELLO DI ACCESSO (PER TUTTI)**

**Scheda 2: SEGRETARIATO SOCIALE (PER TUTTI)**

**Scheda 3: SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE (PER TUTTI)**

**Scheda 4: INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO (PER TUTTI)**

*Il bonus gas e luce*

*L'assistenza economica generica*

*Interventi di sostegno economico di altri enti (Fondo Solidarietà, Microcredito, Fondo Sostegno Affitto "Grave Disagio Economico e Morosità Incolpevole" Regionale)*

**Scheda 5: SERVIZI PER GLI ANZIANI E DISABILI NONAUTOSUFFICIENTI**

*Il servizio di assistenza domiciliare*

*Il servizio di telesoccorso, teleassistenza, telecontrollo*

*Il servizio di consegna pasti al domicilio*

*Il servizio di trasporto*

*Il servizio di spesa al domicilio*

*L'integrazione della retta derivante dal ricovero in strutture*

*Amministrazione di sostegno e inserimento in strutture*

**Scheda 6: SERVIZI PER GLI ANZIANI AUTOSUFFICIENTI (ANCHE PER ADULTI)**

*Il trasporto ai centri termali*

*Il soggiorno climatico invernale*

*Il soggiorno climatico estivo*

### **Scheda 7: SERVIZI PER GLI ADULTI**

*Acquisto biglietti ferroviari per senza fissa dimora*

*Educativa di strada emarginazione sociale*

*Inserimento lavorativo protetto*

### **Scheda 8: SERVIZI PER LE FAMIGLIE E I MINORI**

*Servizio Tutela Minori*

*Servizio Penale Minorile*

*Centro Unico Affidi*

*Servizio Assistenza Domiciliare Minori*

*Assegni di maternità e al nucleo con almeno tre figli minori*

### **LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

*La normativa di riferimento della Carta dei Servizi*

*Il diritto sociale*

*Cos'è il servizio sociale*

### **RAPPORTI CON I CITTADINI**

*I canali di informazione*

*La tutela dei cittadini*

### **LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI DI CODOGNO**

*I fattori di qualità*

*Gli indicatori di qualità e gli standards*

*Il monitoraggio della qualità*

### **GLI ENTI ASSOCIATI**

## LA CARTA DEI SERVIZI

### *Che cos'è la Carta dei Servizi*

La Carta dei Servizi è uno strumento divulgativo che sintetizza le principali informazioni approvate dagli Organi competenti relativamente al funzionamento dei servizi sociali comunali in una logica di trasparenza.

Essa rappresenta un “contratto” che i servizi stipulano con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essi definiti.

Ha dunque le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e verificando che vengano raggiunti.

I Servizi Sociali comunali pubblicano la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, indicatori e standards di servizio garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e le modalità per effettuare un reclamo.

## ***I principi ispiratori della Carta dei Servizi***

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con cui ogni ente pubblico erogatore si assume un preciso impegno nei confronti della propria cittadinanza di riferimento.

Essa si inserisce in un più ampio intervento di modificazione dei modelli organizzativi degli Stati, avvenuto con la globalizzazione, che ha profondamente inciso sul rapporto tra enti pubblici e cittadini, in particolare promuovendo una trasformazione del Welfare State dei diversi paesi, soprattutto europei.

La Carta dei Servizi risponde alle finalità di sviluppo, valutazione e comunicazione della qualità nei servizi pubblici ed ha avuto un ruolo di rilievo in Italia nella riforma della Pubblica Amministrazione, così come nell'enunciazione dei principi fondatori del welfare italiano sanciti con la Legge Quadro 328/2000.

La normativa di riferimento dello strumento, che sarà successivamente elencata, definisce chiaramente i principi ispiratori dell'attività a cui l'ente pubblico deve tendere e di cui la carta deve dare evidenza.

Possono suddividersi in principi generali e maggiormente specifici dei servizi sociali.

### ***GENERALI***

#### **EGUAGLIANZA**

I servizi vengono garantiti con equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

#### **IMPARZIALITA'**

In ottemperanza all'impronta del servizio pubblico ed in funzione di uno specifico valore dell'organizzazione, i servizi offerti sono improntati sui criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **CONTINUITA'**

Salvo cause di forza maggiore è garantita la continuità dei servizi erogati. Nel caso di interruzioni l'ente si impegna ad una tempestiva comunicazione mediante tutti canali disponibili.

## TRASPARENZA

La massima visibilità ai processi organizzativi, alle procedure ed alla regolamentazione interna dell'ente è garantita mediante la pubblicazione degli atti utili affinché il cittadino possa conoscere in modo trasparente l'attività dell'ente, anche attraverso la pubblicizzazione diffusa dei riferimenti a cui rivolgersi per ottenere chiarimenti o per fare reclami.

Si rendono noti criteri e modalità di accesso alle prestazioni anche attraverso l'impegno degli operatori ad una chiarezza comunicativa.

## PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami ed è sancito il diritto ad una risposta. I rappresentanti dei cittadini e delle associazioni familiari possono contribuire mediante proposte, progetti e partecipazione fattiva alle attività dell'ente.

L'ente garantisce l'ascolto dei cittadini anche mediante un'attività degli amministratori in prima persona, oltre che attraverso incontri pubblici.

## ACCESSIBILITA'

L'ente è impegnato a garantire l'accessibilità ai propri servizi ed interventi, non solo mediante un piano di trasparenza efficace, ma anche organizzando gli aspetti della logistica degli uffici affinché per il cittadino, con qualunque difficoltà, sia garantito il facile reperimento e raggiungimento degli uffici e degli operatori di cui necessita, nonché garantendo una reperibilità telefonica e/o interventi domiciliari.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'ente impronta la propria organizzazione con la finalità di un miglioramento continuo dei propri obiettivi e delle modalità con cui raggiungerli, attraverso una programmazione che permetta l'utilizzo maggiormente efficace delle risorse disponibili e la mappatura chiara della domanda dei cittadini.

## *SPECIFICI*

### UNIVERSALISMO SELETTIVO

Tutti i cittadini che intendano farne richiesta hanno diritto di accesso alle prestazioni ed ai servizi sociali, viene stabilita una priorità di intervento garantita attraverso la valutazione della situazione globale sociale ed economica, al fine di individuare i destinatari maggiormente in difficoltà.

### INTEGRAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio sociale comunale quale punto d'accesso privilegiato del cittadino, interseca la propria attività con quella degli altri enti pubblici e privati del territorio, lavorando in un'ottica di rete con essi per orientare e sostenere il cittadino nell'accesso al complesso sistema dei servizi, anche mediante un costante aggiornamento sui cambiamenti in essere.

### VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO

Il servizio sociale agisce nel rispetto dell'iniziativa spontanea od organizzata dei cittadini, garantendo la propria collaborazione sia per gli interventi individualizzati che per la progettazione di azioni comuni e condivise a livello territoriale anche sovra-comunale.

### CENTRALITA' DELLA PERSONA

Il servizio sociale agisce nel rispetto delle potenzialità dei cittadini che si rivolgono allo stesso, improntando progetti personalizzati o di gruppo o di comunità alla valorizzazione delle risorse sia dei cittadini che del contesto locale.

### RISPETTO RECIPROCO

Il servizio sociale attua un'attività di sostegno ed orientamento nei confronti dei cittadini improntata alle regole dell'ente e ai principi generali e specifici citati, garantendo ascolto e rispetto della dignità umana, attraverso un intervento professionalmente coerente ed un atteggiamento di ascolto.

Il cittadino ha il dovere di attuare il medesimo rispetto nei confronti degli operatori, nonché delle regole individuate dall'ente per la fruizione dei servizi.

## CODOGNO: IL TERRITORIO



La città di Codogno, centro principale di quella che dalle nostre parti è chiamata "bassa lodigiana", ha visto sempre più negli ultimi anni crescere la propria importanza ed il proprio prestigio, raggiungendo un ruolo ed una posizione di grande richiamo nella nuova Provincia di Lodi.

Indubbiamente, con il suo aspetto di graziosa e tranquilla cittadina, Codogno offre ai suoi abitanti tutte le comodità ed i servizi che la vita moderna richiede: dalle scuole d'ogni ordine e grado, ai moderni impianti sportivi che comprendono quasi tutte le discipline, dall'assistenza agli anziani, ai punti di ritrovo per i giovani, dalla presenza d'attività commerciali e di servizio d'ogni tipo, alla realizzazione di feste popolari o manifestazioni culturali.

Ed anche economicamente la città si è accresciuta, con lo sviluppo di un polo industriale di notevole interesse che ha dato posti di lavoro e floridezza economica, senza tradire le radici della popolazione locale legate all'agricoltura, che è rimasta ricca e rigogliosa. Ed è per tutti questi motivi che l'abitato codognese si è così fortemente esteso, soprattutto negli ultimi anni.

La crescita d'importanza della città è stata accompagnata anche da una particolare attenzione per l'aspetto culturale.

Numerose sono state le iniziative e le manifestazioni che hanno trovato prestigiosa accoglienza presso il Vecchio Ospedale Soave, ampia e polifunzionale struttura risalente al XVIII secolo. Numerosi sono anche gli edifici religiosi o civili d'indubbio valore storico presenti nel territorio comunale: un cenno particolare merita la Fondazione Lamberti, con la sua raccolta di opere d'arte eseguite da noti artisti del secolo scorso.



## I SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE

### *Descrizione generale*

Codogno è stata ufficialmente riconosciuta come città nell'anno 1955 e rappresenta uno dei sette comuni del lodigiano, sui sessantadue odierni, ad avere un proprio servizio sociale.

I servizi sociali comunali di Codogno, chiamati inizialmente con il termine "Centro per il servizio sociale", sono nati nel 1962 con l'approvazione del nuovo Regolamento Organico del Personale che ha istituito il posto di Assistente Sociale.

Nel tempo l'articolazione dell'organizzazione del personale, adeguandosi alle esigenze del territorio, alle normative vigenti e alla volontà politica delle amministrazioni che si sono succedute, si è complessificata fino all'attuale strutturazione.

I Servizi per la Prima Infanzia hanno sviluppato una propria identità che è racchiusa nelle Carte dei Servizi dell'Asilo Nido "Mondobambino" e dello Spazio Gioco "Gioca con noi".

Gli altri interventi di servizio sociale sono stati organizzati in maniera coerente per area di intervento, come di seguito saranno presentati, e per ogni tipologia di attività è stato attribuito oltre che un Responsabile di Servizio anche uno specifico Responsabile di Procedimento per semplificare il rapporto con il cittadino.

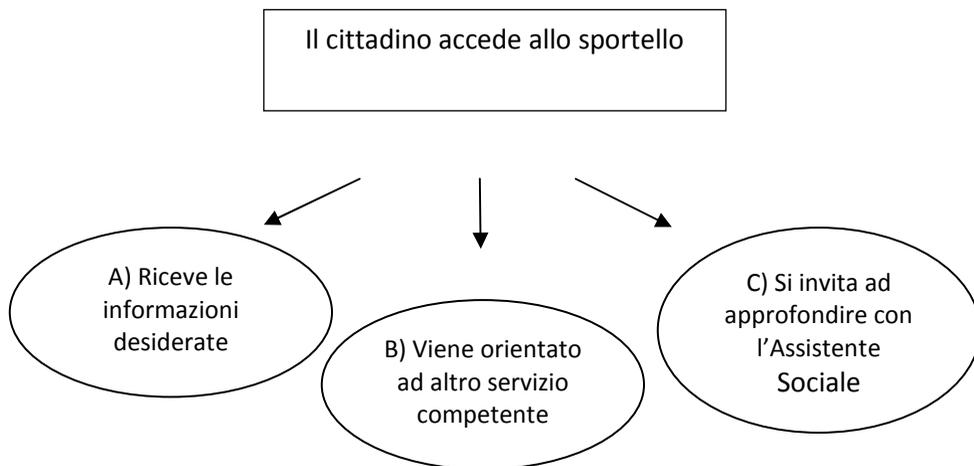
Le finalità principali dei servizi istituiti presso il Comune sono:

- 1) accogliere il cittadino e/o i gruppi sociali;
- 2) aiutare nella compilazione di pratiche di vario genere, dando informazioni dettagliate;
- 3) orientare verso la rete dei servizi e delle risorse del territorio;
- 4) accompagnare attraverso percorsi di consulenza personalizzati, in collaborazione anche con il volontariato;
- 5) attivare tutti i servizi utili.

Le attività dei servizi sociali sono svolte da personale professionalmente preparato e si suddividono nei seguenti livelli:

- A. ACCESSO
- B. ASCOLTO
- C. PRESA IN CARICO
- D. ATTIVITA' AMMINISTRATIVA

Il flusso di processo della richiesta che arriva al servizio e della valutazione delle diverse tipologie di esito della risposta può essere sintetizzato nel seguente schema:



Quando dalla valutazione della situazione emerge che sono sufficienti alcuni colloqui con l'Assistente Sociale per una pratica standardizzata l'intervento si definisce "SEGRETARIATO SOCIALE" e si conclude.

Quando la situazione evidenzia la necessità di una valutazione sociale preliminare all'attivazione di un singolo servizio o la progettazione di un intervento personalizzato, che può essere anche complesso, in cui siano attivati aiuti diversificati, essa viene "presa in carico" da un Assistente Sociale referente che concorderà con i destinatari un progetto a tappe che sarà monitorato con costanza.

Il servizio sociale inoltre partecipa alla programmazione di politiche sociali a livello locale dell'intera comunità, attraverso la progettazione partecipata con il territorio.

## *Scheda 1*

# SPORTELLI DI ACCESSO

*Il Centro Servizi Sociali con l'approvazione del Regolamento Organico del Personale è stato istituito a Codogno il 18/12/1962*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### Definizione

Lo Sportello di Accesso è l'attività di prima informazione e orientamento dei cittadini. E' svolto dai collaboratori amministrativi per dare informazioni generali, delucidazioni rispetto alle attività del Settore e alla sua organizzazione e per fissare gli appuntamenti con le Assistenti Sociali.

### A chi si rivolge

Tutti i cittadini residenti nel Comune.

### Referenti

Responsabile servizio Integrazione Sociale  
Collaboratore socio-amministrativo

## ACCEDERE AL SERVIZIO

### Come

È possibile accedere al servizio recandosi direttamente negli orari di ricevimento pubblico o telefonando all'Ufficio nei giorni e negli orari di apertura.

### Dove

Servizi sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### Quando

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00  
Orari di servizio: mattino dal lunedì a giovedì dalle 8:00 alle 16:15 (con pausa pranzo di minimo mezzora) e venerdì dalle 8:00 alle 13:00

### Moduli da compilare

Nessuno.

### Documentazione richiesta

Nessuna.

### Costo a carico del cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## *Scheda 2*

# SEGRETARIATO SOCIALE

*Oggi il Servizio Sociale Professionale è composto da 3 Assistenti Sociali*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### Definizione

Il Segretariato Sociale è l'attività di valutazione svolta dalle Assistenti Sociali delle richieste e dei problemi portati dai cittadini al momento dell'accesso al Servizio comunale finalizzato ad individuare l'attivazione dell'intervento adeguato oppure a fornire una consulenza su pratiche standardizzate

### A chi si rivolge

Tutti i cittadini residenti nel Comune.

### Referenti

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

### Come

Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso.

### Dove

Servizi sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### Quando

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00  
Orari di servizio: mattino dal lunedì a giovedì dalle 8,00 alle 16:15 (con pausa pranzo di minimo mezzora) e venerdì dalle 8:00 alle 13:00

### Moduli da compilare

Nessuno.

### Documentazione richiesta

Nessuna.

### Costo a carico del cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## *Scheda 3*

# SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

*Il primo concorso per assumere un Assistente Sociale nel Comune di Codogno  
è stato nel 1964*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### Definizione

Il Servizio Sociale Professionale è l'attività di secondo livello svolta da Assistenti Sociali qualificate che a seguito di una valutazione tecnica formulano un progetto d'aiuto individualizzato insieme al cittadino, attivando tutti gli interventi propri della professione e le risorse utili, sia comunali che extra-comunali.

### A chi si rivolge

Tutti i cittadini residenti nel Comune.

### Referenti

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

### Come

Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale

### Dove

Servizi sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### Quando

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00  
Orari di servizio: mattino dal lunedì a giovedì dalle 8:00 alle 16:15 (con pausa pranzo di minimo mezzora) e venerdì dalle 8:00 alle 13:00

### Moduli da compilare

[Documentazione richiesta](#)

[Costo a carico del cittadino](#)

Nessuno.

Tutto ciò che attesti la situazione di difficoltà riportata

Nessun costo a carico del cittadino.

## *Scheda 4*

# INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO – BONUS GAS ED ELETTRICITA'

*Nel 1975 la Giunta Municipale aveva istituito la tariffa agevolata per il consumo del gas metano*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	E' una misura di sostegno economico introdotta dallo Stato per le famiglie con situazione economica svantaggiata o che sostengono spese per particolari presidi sanitari
<b>A chi si rivolge</b>	Tutti i cittadini residenti nel Comune intestatari di contratti di fornitura aventi un ISEE al di sotto della soglia massima fissata
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Collaboratore socio-amministrativo

## ACCEDERE AL SERVIZIO

<b>Come</b>	È possibile accedere al servizio recandosi direttamente all'Ufficio negli orari di ricevimento pubblico. Per informazioni anche telefonicamente nei giorni e negli orari di apertura
<b>Dove</b>	Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00 Orari di servizio: mattino dal lunedì a giovedì dalle 8:00 alle 16:15 (con pausa pranzo di minimo mezzora) e venerdì dalle 8:00 alle 13:00
<b>Moduli da compilare</b>	Istanza specifica disponibile presso gli sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.
<b>Documentazione richiesta</b>	Dichiarazione ISEE.
<b>Costo del servizio</b>	Nessun costo a carico del cittadino.

## *Scheda 4*

# INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO – ASSISTENZA ECONOMICA GENERICA

*Nel 1971 la Giunta Municipale ha avviato tramite il Centro Servizi Sociali un'analisi sociologica della popolazione anziana per rilevarne e verificarne i bisogni*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### Definizione

E' una misura di sostegno economico a carico del bilancio comunale erogata a seguito di valutazione delle Assistenti Sociali finalizzata a favorire l'autonomia e sostenere la famiglia i momenti di difficoltà

### A chi si rivolge

Tutti i cittadini residenti nel Comune aventi un ISEE al di sotto della soglia massima fissata

### Referenti

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

### Come

Su appuntamento con l'Assistente Sociale. Solo a seguito di un percorso di conoscenza di minimo 3 mesi salvo interventi straordinari ed indifferibili a discrezione delle Assistenti Sociali

### Dove

Servizi sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### Quando

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00

### Moduli da compilare

Istanza di contributo economico disponibile sul sito comunale o presso i Servizi Sociali del Comune di Codogno.

### Documentazione richiesta

Dichiarazione ISEE e tutto ciò che attesti la situazione di difficoltà riportata

### Costo del servizio

Nessun costo a carico del cittadino

## *Scheda 4*

# INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO ATTIVATI DA ALTRI ENTI

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### Definizione

Sono misure di sostegno economico a carico del bilancio di altri enti erogati a seguito di valutazione delle Assistenti Sociali finalizzati a favorire l'autonomia e sostenere la famiglia in momenti di difficoltà

### A chi si rivolge

Tutti i cittadini residenti nel Comune con le caratteristiche specifiche individuate dagli enti

### Referenti

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

### Come

Su appuntamento con l'Assistente Sociale nell'ambito di un progetto individualizzato

### Dove

Servizi sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### Quando

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00

### Moduli da compilare

Istanza specifica disponibile presso i Servizi Sociali del Comune di Codogno.

### Documentazione richiesta

Dichiarazione ISEE e tutto ciò che attesti la situazione di difficoltà riportata

### Costo del servizio

Nessun costo a carico del cittadino

## *Scheda 5*

# SERVIZI PER ANZIANI E DISABILI

## NON AUTOSUFFICIENTI

*Nel 1973 è nato in forma sperimentale il servizio di assistenza domiciliare per la zona centrale della città con un'infermiera ed una collaboratrice domestica*

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **Definizione**

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto a soggetti adulti disabili o anziani, parzialmente o totalmente non autosufficienti, o a rischio di solitudine ed emarginazione, ed è costituito da un insieme di interventi che si svolgono al domicilio della persona

### **A chi si rivolge**

Soggetti tra 18 e 64 anni con disabilità e oltre 65 anni parzialmente o totalmente non autosufficienti residenti.

### **Referenti**

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento  
Collaboratrice socio-amministrativa

## **ACCEDERE AL SERVIZIO**

### **Come**

Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale. E' prevista sempre una visita domiciliare presso il richiedente.

### **Dove**

Servizi sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### **Quando**

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00

### **Moduli da compilare**

"Richiesta servizio assistenza domiciliare a pagamento", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.

### **Documentazione richiesta**

Dichiarazione ISEE.

### **Costo a carico del cittadino**

È prevista una compartecipazione al costo del servizio in base all'ISEE del nucleo familiare di appartenenza.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	Il servizio di Telesoccorso è un servizio di assistenza telefonica a distanza, diurna e notturna, con possibilità di pronto intervento.
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti tra 18 e 64 anni con disabilità e oltre 65 anni parzialmente o totalmente non autosufficienti residenti.
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratrice socio-amministrativa

## ACCEDERE AL SERVIZIO

<b>Come</b>	Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale. E' prevista sempre una visita domiciliare presso il richiedente.
<b>Dove</b>	Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	"Richiesta di telesoccorso", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.
<b>Documentazione richiesta</b>	Dichiarazione ISEE.
<b>Costo a carico del cittadino</b>	È prevista una compartecipazione al costo del servizio in base all'ISEE del nucleo familiare di appartenenza.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **Definizione**

Il servizio prevede la preparazione esterna e la consegna di pasti al domicilio di cittadini che non sono in grado di provvedervi autonomamente e che non abbiano parenti conviventi in grado di occuparsene. In funzione dal lunedì al sabato solo a pranzo.

### **A chi si rivolge**

Soggetti tra 18 e 64 anni con disabilità e oltre 65 anni parzialmente o totalmente non autosufficienti residenti

### **Referenti**

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento  
Collaboratrice socio-amministrativa

## **ACCEDERE AL SERVIZIO**

### **Come**

Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale. E' prevista sempre una visita domiciliare presso il richiedente.

### **Dove**

Servizi sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### **Quando**

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00

### **Moduli da compilare**

"Richiesta di pasti", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.

### **Documentazione richiesta**

Dichiarazione ISEE.

### **Costo a carico del cittadino**

È prevista una compartecipazione al costo del servizio in base all'ISEE del nucleo familiare di appartenenza.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	Il Servizio Trasporti è rivolto a persone disabili e anziane per l'accompagnamento alle terapie o alle visite presso strutture sanitarie e socio-sanitarie
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti minori con disabilità purché accompagnati, adulti disabili e anziani autosufficienti. E' a numero chiuso in base all'effettiva disponibilità del mezzo. Sono presenti requisiti d'accesso e criteri di priorità.
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratrice socio-amministrativa
<b>ACCEDERE AL SERVIZIO</b>	
<b>Come</b>	Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale.
<b>Dove</b>	Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	"Richiesta di trasporto sociale", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna.
<b>Costo a carico del cittadino</b>	È prevista una compartecipazione al costo del servizio.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	Il Servizio Spesa a domicilio è rivolto a persone disabili e anziane e prevede o l'accompagnamento ai centri commerciali delle persone o il ritiro dell'elenco e la consegna dei beni da acquistare
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti tra 18 e 64 anni con disabilità e oltre 65 anni parzialmente o totalmente non autosufficienti residenti e soli. E' a numero chiuso.
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratrice socio-amministrativa
	<b>ACCEDERE AL SERVIZIO</b>
<b>Come</b>	Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale. E' prevista sempre una visita domiciliare presso il richiedente.
<b>Dove</b>	Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	"Richiesta di spesa al domicilio", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna.
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo a carico del cittadino.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	L'intervento è una misura di sostegno al reddito per le persone inserite presso strutture diurne e residenziali socio-assistenziali o socio-sanitarie in ricovero definitivo sia per disabili che per anziani
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti tra 18 e 64 anni con disabilità e oltre 65 anni totalmente non autosufficienti residenti. E' a numero chiuso. E' attivato in base all'effettiva disponibilità delle risorse di bilancio. Sono presenti requisiti d'accesso e criteri di priorità
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratore amministrativo

## ACCEDERE AL SERVIZIO

<b>Come</b>	Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale.
<b>Dove</b>	Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	"Richiesta di integrazione retta", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.
<b>Documentazione richiesta</b>	Dichiarazione ISEE e tutto ciò che attesti la situazione di difficoltà riportata.
<b>Costo a carico del cittadino</b>	È prevista una compartecipazione alla spesa del ricovero in base all'ISEE individuale.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

<b>Definizione</b>	L'intervento è finalizzato alla valutazione e al sostegno nell'avvio delle pratiche per l'inserimento presso strutture sulla base dei protocolli interistituzionali, nonché all'individuazione di figure che tutelino la persona fragile mediante apposita istanza al Giudice Tutelare
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti minori con disabilità, adulti disabili e anziani non autosufficienti e loro familiari
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratrice socio-amministrativa
<b>ACCEDERE AL SERVIZIO</b>	
<b>Come</b>	Su appuntamento tramite lo Sportello d'Accesso oppure tramite l'Assistente Sociale dopo il colloquio di Segretariato Sociale.
<b>Dove</b>	Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	Modulistica di altri enti
<b>Documentazione richiesta</b>	Tutto ciò che attesti la situazione di difficoltà riportata
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo a carico del cittadino.

## *Scheda 6*

# SERVIZI PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

*Tra il 1975 e il 1980 i turni per il soggiorno climatico sono passati a quattro di cui hanno beneficiato circa 200 persone*

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **Definizione**

Il servizio di trasporto per località termali è organizzato per il raggiungimento delle le località termali di Salsomaggiore Terme e Tabiano, nel periodo autunnale, ed è pomeridiano, non essendo presente un servizio di linea per tale fascia oraria.

### **A chi si rivolge**

Soggetti maggiorenni con prescrizione medica per terapie termali. E' a numero chiuso

### **Referenti**

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento  
Collaboratrice socio-amministrativa

## **ACCEDERE AL SERVIZIO**

### **Come**

Presentando apposita istanza nel periodo pubblicizzato dall'ente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico-Municipio - Piano terra.

### **Dove**

Per informazioni: Servizi Sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### **Quando**

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00

### **Moduli da compilare**

"Richiesta di trasporto centri termali", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.

### **Documentazione richiesta**

Prescrizione medica

### **Costo a carico del cittadino**

Il costo totale del servizio è a carico del cittadino

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

<b>Definizione</b>	Il Soggiorno Climatico è un momento di socializzazione organizzato per 15 giorni in una località climatica (generalmente in Liguria), nel periodo invernale, da un'agenzia scelta mediante gara d'appalto.
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti adulti, generalmente oltre i 65 anni.
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratrice socio-amministrativa

## **ACCEDERE AL SERVIZIO**

<b>Come</b>	Presentando apposita istanza nel periodo pubblicizzato dall'ente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico-Municipio - Piano terra.
<b>Dove</b>	Per informazioni: Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	"Richiesta di soggiorno climatico", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna.
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Il costo totale è a carico del cittadino, sono previste agevolazioni in base al valore dell'attestazione ISEE

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

<b>Definizione</b>	Il Soggiorno Climatico è un momento di socializzazione organizzato per 15 giorni in una località climatica (generalmente in montagna), nel periodo estivo, da un'agenzia scelta mediante gara d'appalto.
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti adulti, generalmente oltre i 65 anni.
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratrice socio-amministrativa

## **ACCEDERE AL SERVIZIO**

<b>Come</b>	Presentando apposita istanza nel periodo pubblicizzato dall'ente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico-Municipio - Piano terra .
<b>Dove</b>	Per informazioni: Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	"Richiesta di soggiorno climatico", sul sito o presso sportelli URP e Servizi Sociali del Comune di Codogno.
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna.
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Il costo totale è a carico del cittadino, sono previste agevolazioni in base al valore dell'attestazione ISEE

## *Scheda 7*

# SERVIZI PER ADULTI

*Nel 1980 è stata aperta la prima Farmacia Comunale a Codogno nel  
Quartiere San Biagio*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	E' un intervento economico straordinario per persone di passaggio che consiste nell'acquisto di un biglietto del treno per il raggiungimento di centri di accoglienza disponibili.
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti maggiorenni senza fissa dimora
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento Collaboratrice socio-amministrativa
<b>ACCEDERE AL SERVIZIO</b>	
<b>Come</b>	È possibile accedere al servizio recandosi direttamente negli orari di ricevimento pubblico allo Sportello d'Accesso che attiverà un'Assistente Sociale per la valutazione
<b>Dove</b>	Servizi Sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	Nessuna
<b>Documentazione richiesta</b>	Documento di identità
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo a carico del cittadino

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	E' un intervento attivo due volte la settimana in cui alcuni educatori professionali monitorano la situazione di persone in stato di grave emarginazione e cercano un aggancio per avviare un progetto di autonomia. In particolare svolgono attività di mediazione sociale presso alcuni palazzi di popolari del quartiere Don Bosco
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti maggiorenni senza fissa dimora
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

<b>Come</b>	Gli educatori della Cooperativa incaricata avviano progetti individualizzati raccordandosi con l'Assistente Sociale di riferimento per Area di intervento
<b>Dove</b>	Servizi Sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	Nessuna
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo a carico del cittadino

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	E' un intervento di segnalazione all'Ufficio competente per la ricerca di opportunità lavorativa o di borsa lavoro per persone che necessitano di sostegno e accompagnamento nella ricerca di un'occupazione a causa di problematiche sociali o di salute
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti maggiorenni o con un'invalità civile minima del 46% o in svantaggio sociale in base alla valutazione dell'Assistente Sociale e di un'équipe specialistica multidisciplinare
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

<b>Come</b>	E' necessario avere in corso un progetto individualizzato con l'Assistente Sociale che attiva d'ufficio la richiesta di valutazione dell'équipe dell'Ufficio di Piano di Lodi
<b>Dove</b>	Servizi Sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	Nessuna
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo a carico del cittadino

## *Scheda 8*

# SERVIZI PER LE FAMIGLIE E I MINORI

*Nel 1977 l'Asilo Nido è passato in gestione al Comune e in 'estate per i ragazzi organizzava le colonie marine*

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **Definizione**

Il Servizio Tutela Minori attua una serie di interventi mirati alla tutela del minore e/o del minore e della madre, rispetto al proprio contesto di vita familiare, anche in rapporto all'autorità giudiziaria, segnalando alla stessa ogni situazione che possa risultare pregiudizievole per i diritti e gli interessi dei minori.

### **A chi si rivolge**

Nuclei familiari, anche monoparentali, dove sono presenti minori residenti

### **Referenti**

Responsabile Servizio Integrazione Sociale  
Assistente Sociale referente per area di intervento

## **ACCEDERE AL SERVIZIO**

### **Come**

È attivato direttamente da un Assistente Sociale qualora ravvisi pregiudizio mediante la segnalazione all'Autorità giudiziaria o dall'Autorità Giudiziaria stessa

### **Dove**

Servizi Sociali - Municipio - Piano terra  
Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno  
Tel. 0377/314230  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### **Quando**

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00

### **Moduli da compilare**

Nessuna

### **Documentazione richiesta**

Nessuna

### **Costo a carico del cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino

Nota: il Servizio è svolto in delega all'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	Il Servizio Penale Minorile svolge un'attività di presa in carico dei minori autori di reato denunciati a piede libero accompagnandoli in un processo di presa di coscienza con finalità educative.
<b>A chi si rivolge</b>	Minori segnalati dall'Autorità Giudiziaria residenti
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

<b>Come</b>	È attivato direttamente mediante la segnalazione all'Autorità giudiziaria
<b>Dove</b>	Servizi Sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	Nessuna
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo a carico del cittadino

Nota: il Servizio è svolto in delega all'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona

### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

<b>Definizione</b>	Il Centro Unico Affidi si occupa di selezione e formazione delle potenziali famiglie affidatarie e dell'abbinamento tra esse e i minori che, per effetto dell'autorità giudiziaria, necessitano di un periodo di allontanamento dalla propria famiglia d'origine
<b>A chi si rivolge</b>	Potenziali famiglie affidatarie e minori segnalati dall'Autorità Giudiziaria residenti
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento

### **ACCEDERE AL SERVIZIO**

<b>Come</b>	È attivato direttamente mediante la segnalazione all'Autorità giudiziaria
<b>Dove</b>	Servizi Sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	Nessuna
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo a carico del cittadino

Nota: il Servizio è svolto in delega all'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

<b>Definizione</b>	Il servizio di assistenza domiciliare minori è un sostegno educativo domiciliare con la finalità di sostenere le famiglie in cui emergano problematiche legate alle genitorialità o di prevenirle.
<b>A chi si rivolge</b>	Soggetti minori anche disabili residenti
<b>Referenti</b>	Responsabile Servizio Integrazione Sociale Assistente Sociale referente per area di intervento

## ACCEDERE AL SERVIZIO

<b>Come</b>	E' attivato direttamente dall'Assistente Sociale comunale o del Servizio Tutela Minori. E' prevista sempre una visita domiciliare presso il richiedente.
<b>Dove</b>	Servizi sociali - Municipio - Piano terra Via Vittorio Emanuele II, 4 - Codogno Tel. 0377/314230 assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it
<b>Quando</b>	Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
<b>Moduli da compilare</b>	Nessuna.
<b>Documentazione richiesta</b>	Nessuna
<b>Costo a carico del cittadino</b>	Nessun costo è previsto a carico del cittadino

Nota: il Servizio è svolto in delega all'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **Definizione**

Sono misure di sostegno economico dello Stato: il primo alle madri che non hanno un'occupazione e il secondo per i nuclei familiari numerosi che sono concessi dall'INPS sulla base dell'istruttoria condotta dal Comune.

### **A chi si rivolge**

Madri disoccupate e famiglie numerose residenti in base alla soglia massima ISEE

### **Referenti**

Responsabile Servizio Infanzia e Famiglia  
Collaboratrice amministrativa

## **ACCEDERE AL SERVIZIO**

### **Come**

Su richiesta del cittadino che presenta apposita istanza ad un CAAF convenzionato che viene trasmessa al Comune

### **Dove**

Servizio Infanzia e Famiglia  
Via Collodi, 5 - Codogno  
Tel. 0377/32583  
assistenza.sociale@comune.codogno.lo.it

### **Quando**

Orari di pubblico mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00

### **Moduli da compilare**

Richiesta disponibile presso il/i CAAF

### **Documentazione richiesta**

Dichiarazione ISEE

### **Costo a carico del cittadino**

Nessun costo è previsto a carico del cittadino

## LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'elaborazione di questa Carta sono stati presi in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge:

- 1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1998 Decreto legislativo n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n° 59";
- 1999 Decreto legislativo n. 286 "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";
- 2000 Legge n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una carta dei servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000 Legge n. 150 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2003 Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- 2008 Legge Finanziaria. L'art. 2 comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standards di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

## *Il diritto sociale*



La Carta Costituzionale è la norma fondamentale in Italia in cui sono sanciti i diritti e i doveri dei cittadini e da cui discendono le norme che regolano l'organizzazione e le competenze delle diverse istituzioni preposte alla realizzazione dei principi in essa racchiusi.

L'art. 38 richiama espressamente il diritto sociale e sancisce "Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale. Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera."

La potestà legislativa esclusiva in materia sociale è della Regione, lo Stato deve approvare i livelli essenziali validi per tutte le Regioni. Ad oggi ancora non esistono.

Nel 2000 è stata approvata la Legge n. 328 "**Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali**" che stabilisce principi importanti per le politiche sociali.

La Regione Lombardia ha recepito i principi fondamentali della Legge Quadro con la Legge Regionale 3/2008, legge di riferimento per i servizi sociali.

I Comuni sono competenti per l'erogazione di tutti i servizi socio-assistenziali, in forma singola o associata, e sono titolari delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

## ***Cos'è il servizio sociale***

Il servizio sociale si è sviluppato durante le due guerre mondiali e a seguito di tale evoluzione in ogni paese la figura professionale dell'assistente sociale prenderà caratteristiche differenziate, in Italia nasce nel 1946.

Il Welfare State (Stato del benessere) rappresenta l'insieme delle politiche pubbliche mirate al miglioramento del benessere dei cittadini di cui i servizi sociali fanno parte ed è in forte evoluzione.

Le Pubbliche amministrazioni oggi affrontano l'aziendalizzazione con la finalità di uno snellimento delle procedure burocratiche e l'introduzione di processi di monitoraggio della qualità dei servizi offerti.

I Comuni, come enti locali più vicini al cittadino, hanno il ruolo di coordinare le iniziative a livello sociale sul proprio territorio, favorire una co-progettazione tra tutti gli attori presenti sul territorio e fornire servizi di supporto ai cittadini per orientarli nella rete dei servizi e degli interventi attivi a livello locale e sovra-locale.

La figura professionale chiave di questa rete in un Comune è l'Assistente Sociale che fonda la sua azione professionale sui principi del servizio sociale e sul modello teorico di riferimento scelto.

L'essenza di questa professione intellettuale è racchiusa nel Codice Deontologico della Professione di cui l'ultima edizione è del 2009.

Pochi sanno che, nel 1931, ad una delle pioniere della professione di Assistente Sociale, Jane Addams, è stato riconosciuto il Premio Nobel per la Pace.



**Foto<sup>1</sup>: Jane Addams (1860-1935)**

L'attuale definizione internazionale di servizio sociale è:

---

<sup>1</sup> Foto tratta dal sito: <http://historyofsocialwork.org/eng/index.php>

*“La professione di servizio sociale facilita il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione sociale e l’emancipazione e la liberazione delle persone. I principi di giustizia sociale, i diritti umani, la responsabilità collettiva e il rispetto delle diversità sono centrali per il servizio sociale. Sostenuto dalle teorie di servizio sociale, dalle scienze sociali, e dai saperi umanistici ed indigeni, il servizio sociale coinvolge le persone e le organizzazioni per affrontare le sfide della vita e migliorare il benessere. La definizione di cui sopra può essere ampliata a livello nazionale e /o regionale”.*

Nell’anno 1983 è stata istituita per la prima volta la Giornata Mondiale del Lavoro Sociale che è il terzo martedì del mese di marzo e si presentano iniziative all’ONU.

Le tre Associazioni internazionali (Federazione Internazionale Operatori Sociali, Associazione Internazionale Scuole di Servizio Sociale e il Consiglio Internazionale Welfare Sociale), che hanno un ruolo consultivo presso le Nazioni Unite, hanno intrapreso da 3 anni un’ulteriore iniziativa per portare all’attenzione del mondo politico alcune sfide del servizio sociale ritenute fondamentali: l’**Agenda Globale Sociale ([www.globalsocialagenda.org](http://www.globalsocialagenda.org))**.

Le priorità sono:

- la disuguaglianza sociale ed economica
- la tutela della dignità umana
- la sostenibilità ambientale
- l’importanza delle relazioni umane.



## I RAPPORTI CON IL CITTADINO

### *I canali di informazione*

### *La Carta dei Servizi Sociali*

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale del Comune, è trasmessa a tutte le Associazioni di Volontariato del territorio ed è distribuita presso i Servizi Sociali.

### *Sito internet e newsletter*

Il sito istituzionale del Comune [www.comune.codogno.lo.it](http://www.comune.codogno.lo.it) fornisce tutte le informazioni relative ai servizi ed agli interventi dell'ente, in particolare è aggiornato rispetto all'organizzazione delle attività, ai riferimenti e all'iniziativa in corso. E' presente anche una newsletter.

### *Tabelloni luminosi*

Sono presenti in due zone della città (Piazza Cairoli e quartiere San Biagio) dei tabelloni luminosi che riportano in sintesi le indicazioni relative ad iniziative in corso di interesse dei cittadini, con le principali informazioni.

### *Incontri pubblici*

La Giunta comunale organizza con regolarità incontri con i propri cittadini al fine di aggiornarli sugli obiettivi raggiunti e per un confronto costante rispetto alle loro proposte e segnalazioni

### *Materiale informativo*

I servizi e le iniziative maggiormente significative sono pubblicizzate attraverso manifesti nella città o locandine nei negozi del territorio.

### *Comunicazioni tramite la stampa locale*

Questa amministrazione considera di particolare rilevanza la comunicazione attraverso i quotidiani locali che aggiorna con comunicati, conferenze stampa e incontri periodici.

### *Codogno Notizie*

E' il notiziario trimestrale locale a cura dell'amministrazione distribuito casa per casa ai cittadini.

## ***Le forme di tutela***

Il reclamo è lo strumento con cui il cittadino può segnalare i disservizi all'ente di riferimento, ma anche con cui può fare proposte di miglioramento.

Il reclamo nel Comune di Codogno può essere presentato mediante segnalazione online pertanto tutti i cittadini possono farlo da casa.

Compilando i dati necessari la segnalazione/richiesta sarà inviata automaticamente all'Ufficio Protocollo, il quale provvederà alla presa in carico e successivo smistamento all'ufficio di competenza.

Il link alla pagina di interesse è:

<http://www.comune.codogno.lo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/327>.

I dati necessari sono quelli anagrafici, quelli riferiti all'oggetto della segnalazione e la modalità con cui si intende ricevere una risposta.

Occorre inoltre esprimere il consenso al trattamento dei dati.

Qualora il cittadino fosse sprovvisto degli strumenti utili, può presentarlo rivolgendosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Sede Municipale in Via Vittorio Emanuele II n. 4, dove un incaricato compilerà al suo posto il modulo informatico.

Gli orari di ricevimento al pubblico dell'URP sono: il mattino dal lunedì al venerdì dalle 09:15 alle 12:15 e il giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00.

Le segnalazioni possono inoltre essere inviate in forma scritta all'indirizzo mail del Comune: [protocollo@pec.comune.codogno.it](mailto:protocollo@pec.comune.codogno.it), oppure a mezzo fax al numero 037735646, oppure a mezzo posta normale all'indirizzo del Comune Via Vittorio Emanuele II n. 4 – 26845 Codogno.

## LA QUALITÀ NEI SERVIZI SOCIALI DI CODOGNO

Nell'ambito del processo di trasformazione degli enti pubblici, richiamato nei paragrafi precedenti, attraverso l'affermazione dei principi enunciati in premessa, si è evidenziata la necessità da parte degli enti stessi di introdurre una politica della qualità che permetta ai cittadini di essere tutelati in primo luogo e in secondo luogo di poter verificare i livelli di performance dei servizi offerti e fruiti.

Ciò può essere fatto mediante l'individuazione di alcuni fattori di qualità a cui l'ente deve tendere ed esplicitato mediante l'identificazione di indicatori di qualità misurabili, per la verifica del mantenimento degli standards annunciati.

La qualità di un servizio quindi si identifica con l'insieme delle caratteristiche a cui il cittadino attribuisce valore e si misura in funzione della capacità di un'organizzazione di soddisfare richieste ed aspettative dei propri utenti potenziali.

L'introduzione di un'ottica di questo tipo comporta che la possibilità di utilizzare sistemi di misurazione efficaci dipenda, oltre che dagli strumenti, anche dalla capacità di leadership e dalla cultura organizzativa degli operatori implicati nel sistema.

Si individua pertanto un sistema di verifica articolato in fattori, indicatori e standards nell'ambito dei servizi sociali comunali di Codogno.

### *I fattori di qualità*

I fattori di qualità sono le caratteristiche del servizio che hanno una rilevanza per l'utenza, che devono essere individuati incrociando il rispetto delle disposizioni di legge e le aspettative dei cittadini.

Ci si riferisce pertanto alla percezione che, attraverso i fattori individuati, i cittadini hanno della qualità del servizio e l'amministrazione ne individua alcuni in modo prioritario sia per tutto l'ente che per il servizio sociale, ovvero:

1. trasparenza;
2. tempestività;
3. accessibilità;
4. efficacia;
5. funzionalità degli ambienti;
6. professionalità;
7. riservatezza.

### ***Gli indicatori e gli standards qualitativi***

I fattori di qualità si misurano attraverso indicatori di qualità che sono variabili quantitative utili a rappresentare i fattori di qualità stessi.

Essi possono anche essere numerosi in rapporto ad un fattore perché rilevano aspetti diversificati dello stesso, devono essere significativi e misurabili.

Successivamente vengono fissati degli standards di qualità che l'ente intende mantenere nei confronti dei propri cittadini: sono pertanto il valore atteso degli indicatori.

Lo standard può essere o un valore medio riferito all'indicatore oggetto di valutazione (generico) oppure può misurare il valore massimo entro cui si intende realizzare l'indicatore (specifico).

Di seguito si schematizzano per ogni fattore di qualità, gli indicatori e gli standards individuati:

FATTORE	INDICATORI	STANDARD
Trasparenza	N. mezzi utilizzati per la pubblicizzazione delle notizie	Tutti quelli comunali
	% procedimenti per i quali sono stati individuati i tempi di risposta	100%
	% atti di concessione a persone fisiche pubblicati sul sito	100% degli atti

FATTORE	INDICATORI	STANDARD
Tempestività	N. giorni per il primo colloquio con l'A.S.	Max 20 gg
	N. giorni per le informazioni e l'orientamento all'accesso	immediate
	% di interventi con procedure di emergenza	100%

FATTORE	INDICATORI	STANDARD
Accessibilità	% delle prese in carico in rapporto alle richieste	100%
	N. ore di reperibilità telefonica dello sportello anche con segreteria vocale	24 h 24
	N. ore settimanali per colloqui con le Assistenti Sociali	17

FATTORE	INDICATORI	STANDARD
Efficacia	N. medio di istanze per richiesta servizi valutate ogni anno	300
	% di approfondimento delle richieste di collaborazione da parte di realtà del territorio	100%
	N. medio colloqui con l'Assistente Sociale per progetto individualizzato	5

FATTORE	INDICATORI	STANDARD
Funzionalità degli ambienti	N. uffici disponibili e dedicati per l'ascolto	1 ogni Assistente Sociale 1 per l'Assessore
	N. sala d'attesa con posti a sedere per lo Sportello d'Accesso e l'Ascolto	1 con capienza adeguata
	% uffici al piano terra	100%

FATTORE	INDICATORI	STANDARD
Professionalità	% di colloqui mediante appuntamento dedicato	100%
	N. di Assistenti Sociali assunte direttamente dall'ente	2 a 36 ore 1 a 24 ore
	N. medio di incontri di rete con altre realtà del territorio	100

FATTORE	INDICATORI	STANDARD
Riservatezza	% procedure presenti per garantire la segretezza delle informazioni raccolte	100%
	N. attività di verifica periodica da parte della Responsabile	2 ogni anno
	N. schedari per la raccolta delle cartelle sociali cartacee	1 per ogni Assistente Sociale

## ***Il monitoraggio della qualità***

La Responsabile del Servizio Integrazione Sociale verifica annualmente il rispetto degli standards individuati anche in ragione degli obiettivi indicati dall'Amministrazione nel Piano Esecutivo di Gestione specifici per i Servizi Sociali.

Per i servizi a domanda individuale sono previsti questionari di gradimento da sottoporre ai cittadini.

L'Amministrazione nella sua complessità è sottoposta a verifica della propria performance organizzativa mediante la valutazione del raggiungimento di alcuni obiettivi dell'ente e attraverso la verifica dei risultati in base ad indicatori specifici imposti a tutta la struttura organizzativa.

## GLI ENTI ASSOCIATI

Il Comune di Codogno a partire dal 2007 ha ritenuto di organizzare alcuni dei propri servizi mediante la partecipazione ad una gestione associata di comuni: l'Azienda speciale Consortile Servizi alla Persona del Lodigiano.

Esso riunisce quasi tutti i Comuni del lodigiano per la gestione di alcuni servizi e per la creazione di fondi di solidarietà tra Comuni per affrontare le spese maggiormente onerose che ne derivano.

Eroga il Servizio Sociale Professionale nei comuni che ne erano sprovvisti, il Servizio Tutela Minori, il Penale Minorile, il Servizio Minori Stranieri Non Accompagnati, il Servizio di Assistenza Domiciliare per Minori e il convenzionamento con le strutture per disabili; il Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani, l'Assistenza Educativa Scolastica per minori disabili e altri servizi accessori per i Comuni che ne fanno richiesta.

Periodicamente si riunisce l'Assemblea Consortile dei Sindaci aderenti che approva le proposte del Consiglio di amministrazione.

Tutti i Comuni della provincia di Lodi aderiscono al Piano di Zona (attualmente in vigore quello della triennalità 2012-2014) al fine della programmazione delle politiche sociali territoriali e dell'utilizzo condiviso delle risorse assegnate da parte di Stato e Regioni all'ambito di riferimento che è costituito dai 3 distretti socio-sanitari della provincia. Il Piano di Zona è il documento elaborato dai Comuni insieme ad Associazioni del Volontariato e Unità d'Offerta del territorio di un ambito attraverso la stipula di un accordo di programma in cui si definiscono mappatura del bisogno del territorio e le azioni e gli interventi per rispondere ad esso.

L'Ufficio di Piano è l'organismo dei comuni deputato all'attività di coordinamento dei comuni.



Comune di Codogno (LO)  
Assessorato alle Politiche Sociali, Famiglia e Integrazione  
Via Vittorio Emanuele, 4  
Sito internet : [www.comune.codogno.lo.it](http://www.comune.codogno.lo.it)  
Telefono e fax 0377/32583  
e-mail: protocollo@pec.comune.codogno.lo.it