



Azienda Speciale Messina Social City

CARTA AZIENDALE DEI SERVIZI

L'Azienda Speciale Messina Social City è stata costituita il 18 dicembre 2018, per la gestione diretta dei servizi alla persona, mediante interventi finalizzati alla promozione, al mantenimento ed al recupero del benessere dei cittadini ed al pieno sviluppo delle persone nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, con particolare riferimento alle persone in stato di maggior bisogno e fragilità.

L'Azienda Speciale si configura come un ente strumentale del Comune di Messina e la sua costituzione si inserisce nella scelta di promuovere una più alta qualità dei servizi sociali offerti al territorio ed alla comunità, mediante l'internalizzazione degli stessi, così da coniugare la razionalizzazione delle risorse e l'ottimizzazione dei costi da un lato con il perseguimento di elevati standard qualitativi, dall'altro.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Azienda Speciale Messina Social City è stata pensata e costruita come uno strumento di informazione dei cittadini finalizzato a migliorare la trasparenza e l'accessibilità ai servizi e alle prestazioni sociali e a promuovere la semplificazione delle procedure per la loro fruizione sul territorio cittadino. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

OBIETTIVI

L'obiettivo dell'Azienda è quello di provvedere alla produzione ed erogazione di beni ed attività rivolti a realizzare fini sociali, attraverso la gestione dei servizi comunali del settore

socio-assistenziale e socio-educativo, conferiti in gestione dal Comune di Messina in conformità con le disposizioni di legge; concorre a promuovere e a tutelare la salute e il benessere delle persone di ogni fascia di età e di ogni condizione sociale, secondo le linee e gli obiettivi fissati dal Comune di Messina.

La Carta dei Servizi serve a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati e a tutelare i diritti degli utenti da possibili disservizi.

L'Azienda Speciale fissa, tra gli obiettivi primari, la promozione della solidarietà sociale, attraverso la valorizzazione delle iniziative delle singole persone, delle famiglie e dei gruppi realizzando il benessere della comunità che alla stessa è affidato.

In particolare l'Azienda si propone di:

- promuovere azioni di sostegno alle famiglie;
- prevenire i rischi di emarginazione sociale derivanti dalle "nuove" forme di povertà;
- sostenere i minori e le famiglie in difficoltà attraverso l'erogazione dei servizi istituzionali di assistenza sociale, psicologica e pedagogica;
- promuovere forme di progettualità tese a prevenire il disagio sociale;
- ampliare le possibilità di socializzazione per le persone autosufficienti;
- rispondere ai bisogni complessi delle persone anziane e/o disabili attraverso azioni ed interventi ad alta integrazione socio-sanitaria;
- centrare le politiche e i servizi sulle persone disabili anche attraverso la definizione dei progetti individuali in collaborazione con associazioni e famiglie;
- promuovere accordi interistituzionali per promuovere l'integrazione scolastica e sociosanitaria dei disabili;
- rafforzare, sostenere e sviluppare l'autonomia, l'autodeterminazione e l'indipendenza delle persone disabili, in particolare dei disabili gravi, attraverso la valorizzazione delle capacità e delle abilità "altre" di cui essi sono portatori.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nello svolgimento della propria attività la Carta dei Servizi dell'Azienda Speciale si basa sui seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** tutti i cittadini hanno diritto a perseguire uno stato di benessere. L'Azienda Speciale si impegna a garantire l'accesso ai servizi a tutti i cittadini senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

- **IMPARZIALITA':** l'Azienda si impegna a far sì che non si verifichino favoritismi nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali e socio-educativi ed assicura la parità di trattamento secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITA':** l'Azienda garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzioni di servizio l'Azienda Speciale si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni e i disagi per i cittadini vengano minimizzati.
- **PARTECIPAZIONE:** l'Azienda promuove la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami, collabora con gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'Azienda adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.
- **TRASPARENZA E RISPETTO DEI COSIDDETTI "DATI SENSIBILI":** l'Azienda garantisce l'accesso agli atti dei procedimenti amministrativi, nonché il dialogo con l'utenza, in conformità alle disposizioni della legge e comunque nei limiti di quanto previsto dalla normativa sulla privacy.
- **SEMPLIFICAZIONE E BUON ANDAMENTO:** l'Azienda si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle regole poste a fondamento del procedimento amministrativo utilizzando tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi all'utenza.

CHI HA DIRITTO AI SERVIZI

L'Azienda ha come settori d'intervento l'ambito socio-assistenziale, socio-educativo e di supporto familiare. Inoltre, svolgerà tutte le attività connesse, collaterali e complementari, accessorie, conseguenti ed ausiliarie ai servizi e alle attività istituzionali, volte alla piena valorizzazione dei servizi socio-assistenziali, educativi e culturali e dei beni comuni connessi, nonché porrà in essere tutte quelle operazioni ritenute necessarie per il conseguimento dei propri scopi sociali.

INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI

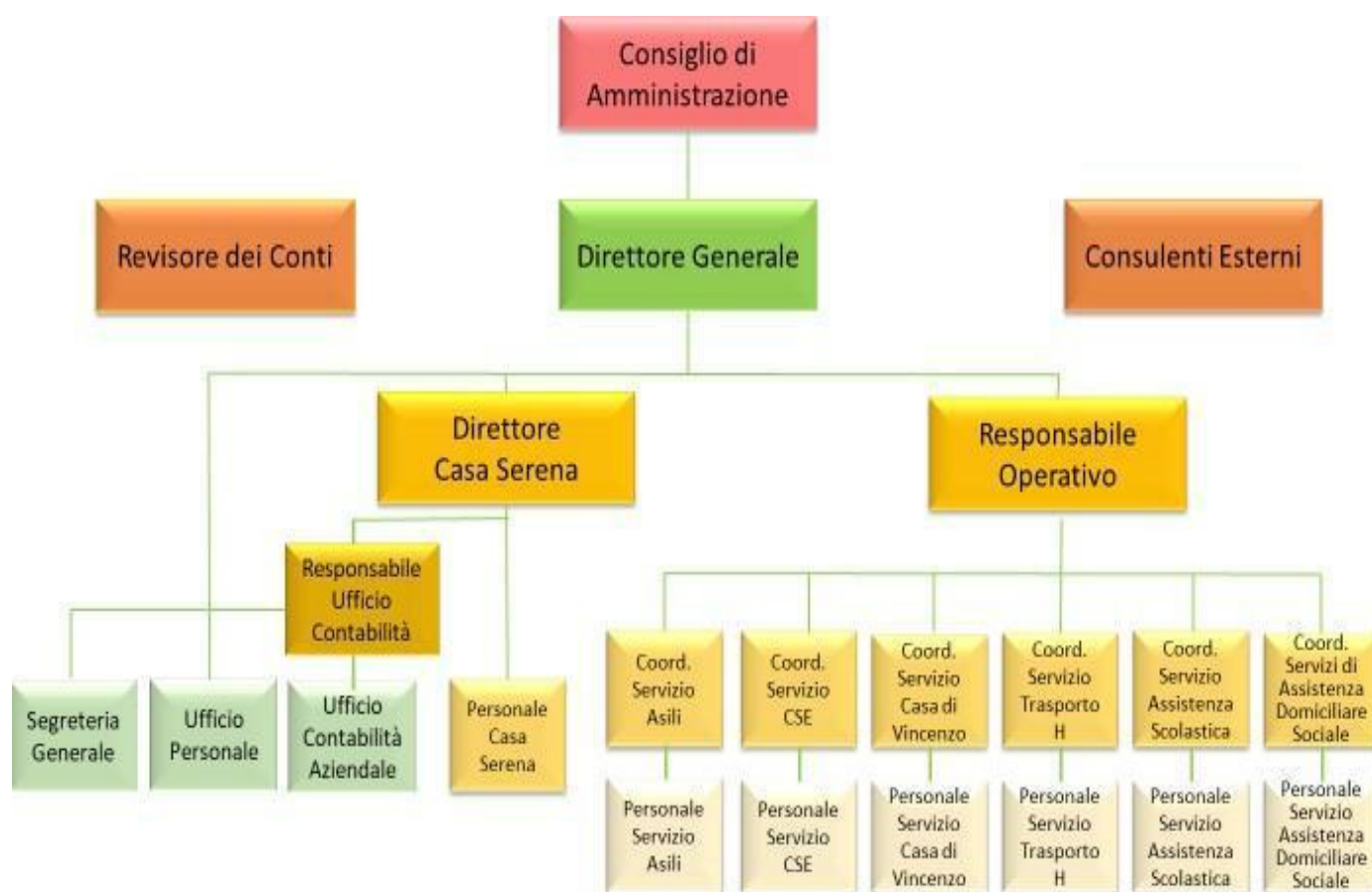
Le pagine successive rappresentano una guida dei servizi erogati a seconda della tipologia di utenza alla quale sono rivolti:

- Servizi rivolti alla generalità dei cittadini,
- Servizi rivolti ai minori;
- Servizi rivolti ai giovani e alle famiglie;
- Servizi rivolti agli anziani,
- Servizi rivolti alle persone disabili;
- Servizi rivolti agli immigrati ed emigranti

Al fine di informare i cittadini su tutti i servizi offerti, in modo da rendere semplice l'accesso agli stessi, per ogni servizio l'Azienda Speciale Messina Social City ha predisposto una scheda contenente le informazioni essenziali:

- una sintetica presentazione del servizio,
- attività;
- destinatari;
- come si accede;
- orari del servizio;
- dove si trova;
- referenti;
- costo del servizio.

L'ORGANIGRAMMA



- ❖ Legge regionale 10/2003 "Norme per la tutela e la valorizzazione della famiglia"
- ❖ Legge n. 328/2000 Legge Quadro per la realizzazione di un Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali;
- ❖ D.Lgs. n. 267/2000 Testo unico delle lg. sull'ordinamento degli enti locali,
- ❖ Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi pubblici" e della Legge Regionale 3/2008. (s.m.i);
- ❖ D.Lg. n.112/98 Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti Locali;
- ❖ Legge n. 162/98 Interventi a favore di Portatori di Handicap in situazione di gravità;
- ❖ D.Lg. n.109/98 Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni agevolate;
- ❖ Legge n. 285/97 Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza;
- ❖ DPCM 21/95 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta Servizi
- ❖ Legge n. 104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
- ❖ Legge 241/90 Nuove norme sul procedimento amministrativo
- ❖ L.R.68/81 "Istituzione, organizzazione e gestione dei servizi per i soggetti portatori di handicap (ss.mm.ii.)
- ❖ L.R.87/81 "Interventi e servizi a favore degli anziani"
- ❖ L.R.14/86 "Integrazioni e modifiche alla legge regionale 6 maggio 1981, n. 87, e nuove norme in materia di interventi e servizi a favore degli anziani.
- ❖ L.R. 22/86 Riordino dei servizi e delle attività socio-assistenziali in Sicilia.
- ❖ D.P.R.S. del 29 Giugno 1988 Standard strutturali ed organizzativi degli interventi socio assistenziali previsti dalla L.R. 9 maggio 1986 n. 22
- ❖ D.P.R.S. 16 Maggio 2013 Nuovi standard strutturali ed organizzativi dei servizi di prima infanzia

PRIVACY

Il titolare del trattamento dei dati è il Sig. Bivona Enrico non in proprio, ma in qualità di presidente del C.D.A dell'Azienda Speciale "Messina Social City". In base alla normativa nazionale sul diritto alla riservatezza (art 13 del Dlgs. 30 Giugno 2003 n°196), i dati di ciascun utente sono trattati in forma scritta o su supporto cartaceo, magnetico, elettronico e telematico, sia manualmente sia con l'ausilio di strumenti elettronici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza. I dati sono contenuti in fascicoli accessibili solo ai responsabili dei servizi e sono utilizzati solo per fini assistenziali/istituzionali. L'utente autorizza l'azienda al trattamento dei propri dati attraverso apposita modulistica redatta dall'azienda.

GDPR - Regolamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016, di cui D.Lgs 101/2018, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

SEGNALAZIONI E RECLAMI - MAIL: privacy@messinasocialcity.it

Ai cittadini che fruiscono dei servizi ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di segnalare all'Azienda eventuali disservizi, reclami o comunque la propria insoddisfazione rispetto al servizio erogato se esso si discosta da quanto enunciato in questo documento.

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

I reclami e le segnalazioni devono essere presentati compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo (Allegato 1 "Modulo per la Presentazione dei Reclami e dei Suggerimenti"); il cittadino riceverà comunicazione scritta circa i chiarimenti richiesti.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La valutazione della soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction) attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, permette di mettere in luce gli aspetti fisiologici del servizio, le sacche di insoddisfazione degli utenti. Le diverse tipologie di servizi esistenti sia per utenza sia per intervento, rendono il questionario lo strumento in grado di cogliere la peculiarità di ogni servizio attraverso la rilevazione della qualità percepita dal

cittadino- utente, ciò onde promuovere un canale utile, per lo sviluppo di processi trasparenti di miglioramento della qualità dei servizi sociali e per l'attivazione di una comunicazione efficace fra utenza e servizi per l'avvio di un corretto percorso di ricerca valutativa.

MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi dell'Azienda Speciale Messina Social City prevede le seguenti fasi di diffusione:

- Pubblicazione sul sito dell'Azienda www.messinasocialcity.it
- Condivisione del documento tra il personale che a vario titolo opera nei servizi, attraverso il ricorso a incontri di gruppo organizzati per aree (area anziani, area minori ecc.);
- Comunicazione all'utenza attraverso un incontro di presentazione (ricorso ai mass-media o a riunioni per servizi);
- Messa a disposizione del documento nei diversi punti di contatto con l'Azienda (Ufficio di Segretariato Sociale, luoghi in cui si erogano i servizi ecc.);
- Consegna del documento al momento della richiesta di erogazione dei diversi servizi.

Finalità	I Centri Socio Educativi (C.S.E.) per minori e famiglie sono servizi territoriali che accolgono ed aggregano bambini e ragazzi in uno spazio educativo che promuove processi di crescita e di integrazione, favorendo opportunità di incontro, di scambio e di relazione. Pur mantenendo la loro caratteristica di apertura ed accoglienza, mirano non solo all'aggregazione e alla socializzazione, ma soprattutto al potenziamento di strategie ed interventi finalizzati alla prevenzione e al contenimento delle varie forme di disagio scolastico, familiare e sociale.
Attività	• Attività ludico-ricreativa • Attività laboratoriali educative • Attività di supporto e sostegno scolastico/formativo • Attività volte alla costruzione di rapporti con figure adulte di riferimento positive • Attività di supporto alla genitorialità
Destinatari	Minori dai 6 ai 17 anni; Giovani del territorio; Famiglie; Disabili.
Modalità di Accesso	Iscrizione da effettuarsi presso i Centri Socio Educativi
Orario del Servizio	I Centri Socio Educativi (C.S.E.) funzionano per 24 ore settimanali, per cinque giorni la settimana, garantendo l'apertura pomeridiana dalle 15:00 alle 20:00 dal lunedì al giovedì e il venerdì dalle 15:00 alle 19:00, con flessibilità di mezz'ora a seconda delle esigenze di ogni singolo territorio.

Dove si trova C.S.E. "Argo" – S. Lucia sopra Contesse Via Comunale pal. 19 Tel.

Referenti 090.9216328

Coordinatrice – Assistente Sociale: Rossella Lanzafame

C.S.E. "Il Mosaico" – Villa Lina Fondo Basile - Giostra Tel. 090.7388498

Coordinatrice – Assistente Sociale: Francesca Mammoliti

C.S.E. "Gli Incredibili" – Bordonaro Via Scaminaci s.n. Tel. 090.7384229

Coordinatrice – Assistente Sociale: Maria Domenica Santoro

C.S.E. "Itaca" – Villaggio Aldisio Via 32/P Tel. 090/6017631

Coordinatrice – Assistente Sociale: Viria Scuto

C.S.E. "L'impronta" – Gravitelli Via Pietro Castelli Tel. 090.662285

Coordinatrice – Assistente Sociale: Elena Rotondo

C.S.E. "La Bussola" – Villaggio CEP Via dei Gelsomini Tel 090.7387834

Coordinatrice – Assistente Sociale: Maria Chiara Santoro

C.S.E. "Il Ciclone" – Camaro Inferiore - Via Comunale 72 Tel

090.719776 *Coordinatrice* – Assistente Sociale: Rosa Maria Bellanti

C.S.E. "L'Aquilone" – Ponte Schiavo –Via Vecchia Comunale, c/o
Scuola Media "Leonardo Da Vinci"

Coordinatrice – Assistente Sociale: Gina Bertuccio

Costo del Servizio Il servizio è gratuito

Finalità	L'Asilo Notturmo "Casa di Vincenzo" è una struttura di accoglienza notturna per persone senza dimora ed in situazione di grave marginalità sociale che si trovano sul territorio cittadino. Alla possibilità di pernottamento viene affiancato un lavoro educativo specifico, al fine di aiutarle a formulare una progettualità di vita.
Attività	Accoglienza notturna a tutte quelle persone che per scelta o per motivi particolari, si trovino senza alloggio.
Destinatari	Persone maggiorenni con elevata autonomia gestionale che: ✓ siano senza fissa dimora; ✓ si trovino in condizioni di esclusione abitativa; ✓ si trovino in stato di temporanea indigenza; ✓ necessitino di soccorso immediato
Modalità di Accesso	accesso diretto; segnalazione da parte di Associazioni/Enti del Terzo Settore; segnalazione da parte dei Servizi Sociali del Comune di Messina e/o Servizi Territoriali (Prefettura, Questura, ASP, etc.)
Orario del Servizio	La struttura è aperta tutti i giorni, di tutto l'anno solare, dalle ore 19.00 alle ore 7.00.
Dove si trova	Via Alessio Valore – Messina
Referenti	Coordinatrice - Assistente Sociale: Giovanna Smedile
Costo del Servizio	Il servizio è gratuito

CASA DI RIPOSO "CASA SERENA"

Finalità	La Casa di Riposo comunale "Casa Serena" è una struttura residenziale in cui viene garantita una completa e continua assistenza a persone autosufficienti che, per senilità avanzata, solitudine o scelta personale, necessitano di garanzia di protezione nell'intero arco della giornata. La Casa di Riposo, nel quadro degli interventi sociali, ha la caratteristica di servizio aperto alla popolazione e intercomunicante con la comunità locale.
Attività	Servizio residenziale e Pronto Soccorso Sociale -Centro Diurno
Destinatari	Servizio residenziale 50 ospiti autosufficienti di cui massimo n° 8 in regime di pronto soccorso sociale; Centro Diurno Max n. 10 utenti giornalieri.
Modalità di Accesso	Per essere ammessi alla Casa di Riposo occorre presentare apposita domanda, redatta sul modulo fornito dall'Azienda Messina Social City. Il modulo va compilato in ogni sua sezione e corredato di tutti i necessari certificati sanitari, anagrafici e pensionistici dell'anziano.
Orario del Servizio	La struttura è aperta tutti i giorni h 24. La Direzione fissa degli orari che regolano le varie funzioni nella comunità, tenendo conto delle esigenze dell'utenza.
Dove si trova	Via Sciva n. 33 – Rione Montepiselli
Referenti	Direttrice: Dott.ssa Assistente Sociale Marisa Pisana
Costo del Servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE.

Finalità	Garantire il diritto allo studio delle persone disabili ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche. Le prestazioni dei servizi sono quindi orientate a realizzare servizi di integrazione scolastica, rimuovendo gli ostacoli al diritto allo studio degli alunni disabili attraverso la concertazione e collaborazione dei vari soggetti istituzionali coinvolti per le rispettive aree di competenza.
Attività	Servizio di Assistenza Scolastica; Servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione o assistenza specialistica; Servizio Trasporto.
Destinatari	Alunni Disabili Fisici, Psicici e Sensoriali. Stato di disabilità certificato secondo i criteri della legge 5 Febbraio 1992, N. 104, frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.
Modalità di Accesso	Le richieste di ammissione ai servizi di assistenza specialistica e di base sono trasmesse all'Azienda Speciale da ogni singola Istituzione scolastica, entro il mese di maggio di ogni anno, che comunicherà il numero degli alunni disabili che hanno necessità di assistenza corredata dalla documentazione comprovante lo stato di disabilità ed i bisogni assistenziali dell'alunno, ovvero del progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, dalla Unità multidisciplinare dell'ASP e tenendo conto delle proposte avanzate dal GLH d'Istituto.
Orario del Servizio	L'orario del servizio è fissato dalle ore 07.30 alle ore 16.30, in relazione alle esigenze dei minori.
Costo del Servizio	Il servizio è gratuito

Finalità L'assistenza domiciliare sociale è un servizio rivolto ad anziani, disabili, famiglie multiproblematiche e quanti altri bisognevoli di prestazioni domiciliari. Il Servizio di Assistenza Domiciliare Sociale attraverso prestazioni socio-sanitario-educative rese a domicilio, si pone l'obiettivo a finalità di evitare il ricorso a forme di ricovero o di ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie, creando una rete relazionale di supporto e potenziando le capacità residuali del soggetto e/o nucleo familiare.

Attività Azioni volte a favorire l'autosufficienza nella gestione delle attività quotidiane:

- igiene e cura della persona;
- aiuto nella somministrazione e/o assunzione dei pasti

Azioni per il governo dell'alloggio

- cura delle condizioni igieniche degli ambienti di vita primari della persona;
- lavanderia e stiratura
- preparazione dei pasti
- assistenza nell'organizzazione dell'attività domestica
- spesa e commissioni varie

Sono escluse dalle prestazioni (azioni per il governo dell'alloggio) le persone che hanno familiari conviventi o anche non conviventi in grado di prendersi loro cura.

Azione di semplice attuazione:

- prestazioni infermieristiche
- disbrigo pratiche

- servizio di segretariato sociale
- somministrazione pasto caldo

Azioni volte a favorire la socializzazione degli utenti

- accompagnamento e accesso ai servizi, e/o ai centri diurni e di riabilitazione qualora ci sia l'impossibilità da parte dell'utente
- interventi volti a favorire la socializzazione con la rete parentale, amicale e territoriale.

Destinatari Soggetti residenti nel territorio cittadino che a causa delle loro condizioni di vulnerabilità, permanente o temporanea, non siano in grado di gestirsi autonomamente e necessitino quindi di prestazioni sostitutive o integrative a quelle familiari

- persone non autosufficienti e disabili in situazioni di gravità (art. 3 L. 104/92)
- persone parzialmente autosufficienti prive di parenti conviventi o di supporto familiare adeguato
- persone o nuclei a basso reddito
- persone o famiglie "a rischio" sociale

Modalità di Accesso La richiesta, effettuata su apposita modulistica scaricabile dal sito www.messinasocialcity.it, indirizzata e presentata:

- a mezzo racc.ta a/r alla sede dell'Azienda Special Messina Social City;
- brevi manu c/o la sede dell'Azienda Special Messina Social City;
- tramite PEC;
- raccomandata postale, si farà riferimento alla data del timbro postale

Orario del servizio Il servizio di Assistenza Domiciliare Sociale è attuato dal lunedì al sabato - giorni feriali - di tutto l'anno, dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

Dove si trova	Piazza Unione Europea - 98122 Messina
Referenti	Dott.ssa Catena Forestiere Dott.ssa Bardetta Maria Elena Dott.ssa Trovatello Lucia
Costo del servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE

Finalità	La finalità del nido d'infanzia è quella di garantire ad ogni bambino che lo frequenti un luogo di formazione, cura e socializzazione, nella prospettiva del suo benessere psicofisico e dello sviluppo delle sue potenzialità cognitive, affettive e sociali,
Attività	• Attività ludico-ricreativa • Attività grafico-pittoriche • Attività musicali- motorie •Attività sensoriali (manipolative-visive-olfattive-culinarie) •Attività di drammatizzazione, gioco simbolico
Destinatari	Bambini entro i 3 anni d'età, • Lattanti: 0-12 mesi • Semi divezzi: 12-24 mesi • Divezzi: 24-36 mesi
Modalità di Accesso	La richiesta, effettuata su apposita modulistica scaricabile dal sito www.messinasocialcity.it , indirizzata e presentata: • a mezzo racc.ta a/r alla sede dell'Azienda Special Messina Social City; • brevi manu; • tramite PEC, entro il 31 maggio di ogni anno; • raccomandata postale, si farà riferimento alla data del timbro postale. Le domande inoltrate oltre tale data saranno prese in considerazione , compatibilmente ai posti disponibili.

Orario del Servizio	Gli Asili Nido sono aperti per tutto l'anno solare, ad eccezione dei giorni riconosciuti festivi e del periodo dal 1° agosto al 31 agosto di ogni anno. L'asilo-nido resterà aperto dalle ore 7.30 alle ore 18.00 di ogni giorno lavorativo.
Dove si trova Referenti	Asilo Nido "l'Angolo del Cucciolo" – Via S. Pancrazio – Fondo Basile, Giostra Tel. 090.3697605 Coordinatrice: Caterina Genna Asilo Nido "San Licandro" – Via Leonardo Sciascia Tel. 090-7725501 Coordinatrice: Feminò Palmira Asilo Nido Suor M.F. Giannetto – Camaro c/da S. Bartolomeo Tel. 090.7384229 Coordinatrice: Bebbia Maria Concetta
Costo del servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE.

TRASPORTO PER PERSONE CON DISABILITÀ AI CENTRI OCCUPAZIONALI RIABILITATIVI
--

Finalità	La finalità del servizio è quella di contenere le situazioni invalidanti che impediscono il pieno dello sviluppo della persona, il raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile e la partecipazione del disabile alla vita della collettività.
Attività	Obiettivo prioritario del Servizio di Trasporto è supportare e aiutare la persona disabile e le famiglie nell'accesso ai servizi di cui necessita.
Destinatari	Il servizio è rivolto a cittadini disabili residenti nel comune di Messina e per situazioni di pronto intervento sociale anche ai cittadini non residenti e, nel rispetto degli accordi internazionali, ai cittadini dell'U.E. e loro familiari nonché agli stranieri individuati ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 286/98.
Modalità di Accesso	La richiesta, effettuata su apposita modulistica scaricabile dal sito www.messinasocialcity.it , indirizzate e presentate: • a mezzo racc.ta a/r alla sede dell'Azienda Special M.S.City; • brevi mani c/o la sede dell'Azienda Special Messina Social City; • tramite PEC; • racc.ta postale, si farà riferimento alla data del timbro postale
Orario del servizio	Orario del servizio L'orario del servizio è fissato dalle ore 07.30 alle ore 19.30
Dove si trova Referenti	Piazza Unione Europea Coordinatrice: Antonella La
Costo del servizio	Rocca Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE.

La presente Carta di Servizi è stata approvata con Delibera del C.d.A. dell'Azienda Speciale Messina Social City n. 33 del 15.10.2019

"Allegato 1 MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI"

***Alla cortese attenzione
dell'Azienda Speciale "Messina Social City"
Piazza Unione Europea n° 1 – cap - 98122 Messina***

RECLAMO/SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:

Cognome.....Nome Nato
a.....il..... Residente a in
via.....Tel.....Mail.....

SERVIZIO per il quale si è riscontrata l'irregolarità:

- Strutture ed erogazione di servizi di carattere sociale – assistenziale in favore di anziani, infanzia, diversamente abili e altre categorie svantaggiate;
- Servizi scolastici: refezione, trasporto alunni assistenza igienico personale, assistenza educativa, assistenza all'autonomia e comunicazione agli studenti disabili;
- Trasporto per portatori di handicap ai centri occupazionali - riabilitativi del Comune di Messina;
- Centri socio educativi per minori e famiglie;
- Asili nido e micro nidi;
- Centri di assistenza ed accoglienza per i senza tetto come l'asilo notturno "Casa di Vincenzo", di pronto soccorso sociale ed alloggi di transito;
- Struttura di accoglienza ed assistenza diurna e notturna per anziani come la struttura denominata "Casa Serena"
- Centri per l'immigrazione ed erogazione di servizi di prima accoglienza per l'immigrazione, e di inclusione per gli immigrati;

MOTIVO/OGGETTO della segnalazione/reclamo:

Data.....

Firma.....

Le osservazioni ed i suggerimenti presentati saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Azienda o per superare gli eventuali disservizi segnalati.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E CONSENSO

L'Azienda Speciale "Messina Social City" di Messina in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Dlgs n 196/2003 Codice Privacy e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 GDPR, informa che i dati forniti saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti

1. FINALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere all'Azienda Speciale "Messina Social City" l'istruttoria e l'invio di risposta al presente reclamo.

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il titolare del trattamento dei dati è il Sig. Bivona Enrico non in proprio, ma in qualità di presidente del C.D.A dell'Azienda Speciale "Messina Social City".

3. MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati avverrà con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici.

La protezione dei dati è garantita dall'adozione di misure di sicurezza finalizzate a consentire l'accesso e l'utilizzo dei dati ai soli operatori autorizzati al fine di garantire l'attività dell'ente ovvero per svolgere le attività amministrative correlate. Il trattamento dei dati avviene garantendo i requisiti di sicurezza previsti per legge e previa adozione di misure e di accorgimenti che favoriscono la protezione continua e il costante miglioramento.

4. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali di natura sociosanitaria saranno conservati illimitatamente, in ottemperanza alle vigenti normative nazionali.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

5. NATURA DEL CONFERIMENTO

L'interessato o chi lo rappresenta (amministratore di sostegno, tutore, curatore) è tenuto a conferire obbligatoriamente i dati indispensabili al perseguimento delle finalità di cui al punto 1.

6. CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI O DEL MANCATO CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Il mancato conferimento dei dati richiesti o il mancato consenso al trattamento per le finalità di cui al punto 1, rende impossibile l'istruttoria, per cui l'Azienda Speciale "Messina Social City" informa che in caso di diniego al trattamento non potrà rispondere al presente reclamo.

7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato ha il diritto di accesso ai dati personali in ogni momento, chiederne la rettifica, chiedere la cancellazione dei dati ad esclusione di quelli richiesti per legge, può chiedere la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano.

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano. Il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al

trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

L'interessato ha il diritto alla revoca del consenso al trattamento dei dati in qualsiasi momento, consapevole che la conseguenza sarà l'interruzione immediata della presa in carico da parte dell'Azienda, fermi, in ogni caso, gli obblighi di legge in capo al titolare riguardo la conservazione dei dati medio tempore acquisiti. L'interessato ha il diritto alla portabilità dei dati nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

8. MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

L'interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i propri diritti inviando una richiesta scritta all'Azienda Speciale "Messina Social City" - Sede Legale in Messina – Piazza Unione Europea n° 1 –cap. 98122 Messina – tel. 090/772270 – www.messinasocialcity.it – pec: messinasocialcity@pec.it

Data, luogo

Il Presidente del C.d.A.
Enrico Bivona

CONSENSO

Il sottoscritto _____ in qualità di

☐ Interessato

☐ Rappresentante legale dell'interessato (☐ Amministratore di sostegno, ☐ tutore, ☐ curatore)

Nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, dichiara di aver ricevuto completa informativa ai

sensi dell'art. 13 del Reg. UE n. 679/2016, ed esprime il consenso al trattamento dei propri dati personali per le finalità ed il periodo di conservazione precisati al punto 1 e punto 4 della presente informativa.

L'interessato o rappresentante legale

Data

.....

REVOCA

Il sottoscritto _____ in qualità di

☐ Interessato

☐ Rappresentante legale dell'interessato (☐ Amministratore di sostegno, ☐ tutore, ☐ curatore)

Nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, dichiara di voler revocare il proprio consenso al

trattamento dei dati personali rilasciato in data _____.

L'interessato o rappresentante legale

Data

.....