



PROVINCIA DI BRINDISI

CARTA DEI SERVIZI

**Politiche sociali per il benessere delle persone e
delle famiglie, Politiche per l'Istruzione e per i
giovani**

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della Provincia di Brindisi costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini affinché possano conoscere gli elementi informativi essenziali e necessari per accedere ai Servizi ed orientarsi nella complessità organizzativa e normativa in materia.

“Un patto di cittadinanza” è la finalità della carta dei servizi in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno, un atto fondamentale di indirizzo e pianificazione degli interventi.

Obiettivo della Carta è, dunque, quello di far sì che il cittadino-utente sia adeguatamente informato sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi per poter soddisfare i suoi bisogni nel modo più celere ed appropriato.

Questa Amministrazione ha pensato anche di avviare, attraverso la Carta dei Servizi, un processo di relazione con i cittadini, per rispondere attivamente ai loro bisogni e per creare rapporti improntati alla cultura dell'accoglienza e del rispetto. Questo è un passo che l'Amministrazione ritiene prioritario ed obbligatorio.

Ci auguriamo che questo costituisca solo il primo passo del percorso che abbiamo tracciato e che intendiamo percorrere insieme agli utenti ed a quanti vorranno collaborare e dare utili suggerimenti per migliorare in futuro la qualità dei servizi erogati.

PRINCIPI GUIDA

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini, intesa come divieto di ogni discriminazione relativa alla razza, al sesso, alla lingua, alla religione, alle condizioni sociali e opinioni politiche. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi, che variano, infatti, in base alle esigenze personali, economiche e sociali del cittadino.

IMPARZIALITÀ

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione dei servizi al cittadino sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

RISPETTO

Ogni cittadino è trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento. I servizi offerti acquisiscono periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

EFFICACIA ED EFFICENZA

Gli Uffici preposti, nella realizzazione degli interventi, adottano misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia ed efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi, tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza.

CONTINUITÀ

La Provincia assicura alle persone e alle famiglie la presa in carico del bisogno sociale, scolastico e di crescita culturale ed emotiva dei giovani.

QUALITÀ

I servizi che la Provincia offre alle persone nel campo del benessere sociale, della pubblica istruzione e per i giovani, sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni espressi dalla collettività servita. E' previsto, altresì, un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un continuo aggiornamento dei servizi e delle risorse umane preposte.

IMPEGNI DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI

I Servizi Sociali, per la Pubblica Istruzione e le Politiche Giovanili, nonchè i soggetti erogatori dei servizi si impegnano a garantire:

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Quale diritto fondamentale di ogni cittadino;

ACCESSO E ATTENZIONE

Agevoli modalità di accesso ai servizi presso i quali il cittadino è accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione;

INFORMAZIONE

un'informazione chiara e tempestiva sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

TRASPARENZA

Nell'erogazione dei servizi, il cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica;

FIDUCIA E DECISIONE

Snellimento delle procedure tramite autodichiarazioni: il cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione pur essendo consapevole delle verifiche che la Provincia potrà effettuare - secondo le modalità stabilite dalle leggi- su quanto dichiarato;

RECLAMO E RIPARAZIONE DEI TORTI

Un'agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando al cittadino il diritto di presentare reclami-segnalazioni, a fronte di disservizi e di ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto in tempi brevi.

Le segnalazioni possono essere presentate personalmente presso gli uffici competenti, oppure possono essere inoltrate per iscritto, utilizzando gli stampati scaricabili dal sito, o segnalate per telefono, ovvero utilizzando anche i servizi di posta elettronica.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Periodicamente, all'utente sarà richiesto di rispondere a poche e semplici domande per la valutazione della *customer satisfaction*; lo scopo è quello di monitorare la soddisfazione rispetto ai servizi erogati, nell'ottica del miglioramento continuo.

ORGANIZZAZIONE

Dirigente: Dott.ssa Fernanda Prete

Largo San Paolo

tel. 0831-565228

fax 0831-565340

e-mail: fernanda.prete@provincia.brindisi.it

Posizione Organizzativa: - Floro Fantini

Largo San Paolo

Tel. 0831-565130

Fax 0831-565146

e-mail: floro.fantini@provincia.brindisi.it

Staff dei collaboratori: - Raffele Elia

Largo San Paolo

Tel. 0831-565117

Fax 0831-565145

e-mail: elia.raffaele@provincia.brindisi.it

- Rossella Gervasi

Largo San Paolo

Tel. 0831-565140

Fax 0831-565146

e-mail: rossella.gervasi@provincia.brindisi.it

- Fiора Leo

Largo San Paolo

Tel. 0831-565450

Fax 0831-565145

e-mail: fiора.leo@provincia.brindisi.it

- Angela Leuci

Largo San Paolo

Tel. 0831-565102

Fax 0831-565145

e-mail: angela.leuci@provincia.brindisi.it

Assistente sociale: - Maria Consales

Largo San Paolo

Tel. 0831-565114

Fax 0831-565145

e-mail: maria.consales@provincia.brindisi.it

Assistente sociale: -Anna Rita D'Amico
Largo San Paolo
e-mail: annarita.damico@provincia.brindisi.it

Esperto tiflogo: - Operatore Esterno
email: segretariato.sociale@provincia.brindisi.it

accesso al Servizio:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 10,00 alle ore 13,00

martedì: anche dalle ore 16,00 alle ore 17,30

SERVIZI SOCIALI

1. Servizio di Segretariato Sociale



Il Servizio, coordinato da un'assistente sociale della Provincia, si avvale oltre che del personale dell'ufficio Servizi Sociali del medesimo Ente, anche di un esperto tiflogo che offre ai videolesi e/o audiolesi e ai loro familiari, consulenza e informazione sulle problematiche relative alle minorazioni.

Detto Servizio, come previsto e definito dalla legge 328/2000, si configura come un servizio pubblico che offre informazioni, orienta la domanda di servizi e prestazioni, legge il bisogno dell'utente e lo indirizza verso la risposta ritenuta più pertinente nell'ambito dei servizi realizzati dall'Ente.

Il servizio dispone di linee telefoniche e di indirizzi email dedicati.

2. Servizio di Assistenza Specialistica e Personalizzata Domiciliare e/o Scolastica per studenti audiolesi / videolesi frequentanti tutte le scuole della Provincia di Brindisi.



Il Servizio mira a promuovere l'inclusione sociale del minorato della vista o dell'udito, favorendone, in modo diretto e personalizzato, l'esercizio del diritto allo studio e l'estrinsecarsi della propria personalità.

Si articola in una molteplicità di prestazioni ed interventi integrati, definiti in apposito progetto individualizzato di sostegno, funzionali all'implementazione

del processo di apprendimento, allo sviluppo di adeguate capacità comunicativo–relazionali e al decondizionamento dei limiti imposti dalla minorazione.

Può svolgersi, tramite operatori esperti nel sostegno di videolesioni/audiolesioni, in considerazione di specifiche esigenze, sia presso il domicilio dell'utente, che presso l'Istituto Scolastico da quest'ultimo frequentato, previa intesa con il Dirigente Scolastico, per l'intera durata dell'anno scolastico.

Al fine di poter usufruire del servizio suddetto, l'interessato o, se trattasi di minore, l'esercente la patria potestà o il tutore legale, inoltra annualmente richiesta motivata alla Provincia, allegando alla stessa la seguente documentazione:

- certificato medico attestante il visus di entrambi gli occhi e/o la minorazione uditiva, rilasciato da specialista della AUSL di appartenenza;
- fotocopia del codice fiscale del richiedente;
- dichiarazione sostitutiva, ai sensi di legge, che attesti i dati anagrafici del minorato, la situazione di famiglia, la residenza dell'interessato, l'iscrizione scolastica.

L'istanza deve pervenire alla Provincia di Brindisi non appena sia stata effettuata l'iscrizione scolastica o, possibilmente, entro il mese di giugno di ogni anno, per dare modo al Segretariato Sociale di istruire e valutare la pratica per l'ammissione al servizio.

3. Servizio di trasporto scolastico degli alunni disabili frequentanti le scuole superiori della Provincia di Brindisi



Con la legge regionale n.4 del 25 febbraio 2010, all'art.47, la Regione Puglia ha riordinato le competenze in materia di trasporto scolastico degli alunni con disabilità, stabilendo che lo stesso, in quanto supporto organizzativo del servizio di istruzione, è di competenza delle province.

Per **Trasporto Scolastico** si intende un servizio a domanda individuale, volto ad assicurare il percorso casa–scuola e ritorno, per rendere possibile la frequenza delle lezioni da parte di studenti che risiedono a distanza dai plessi scolastici che frequentano, siano essi ubicati nel comune di residenza ovvero fuori dal comune di residenza.

Il servizio di trasporto studenti disabili rientra tra gli interventi che le Province realizzano al fine di assicurare il diritto allo studio a quegli studenti che, a causa della loro disabilità, siano assolutamente impossibilitati a servirsi dei normali mezzi pubblici di linea o di affrontare percorsi a piedi da e per le sedi scolastiche regolarmente frequentate.

Si tratta di un servizio che risponde alla finalità di rimuovere le situazioni invalidanti che impediscono lo sviluppo della persona umana, il pieno raggiungimento della massima autonomia possibile e la piena partecipazione alla vita collettiva.

Destinatari del Servizio

Sono destinatari del servizio di trasporto gli studenti iscritti e regolarmente frequentanti una delle scuole di istruzione secondaria avente sede nel rispettivo territorio provinciale.

Lo studente deve essere residente in uno dei venti comuni della provincia e deve trovarsi nella condizione di impossibilità assoluta ad utilizzare i normali mezzi di trasporto pubblico, anche in quanto privo di familiari e conviventi capaci di favorire e consentire o l'uso dei mezzi pubblici o il trasporto privato dal domicilio alla sede scolastica e viceversa.

Presentazione delle domande

L'accesso al servizio avviene a seguito di presentazione, al Segretariato Sociale della Provincia, di apposita domanda da parte del cittadino interessato se maggiorenne e capace, o da parte dei suoi familiari secondo la modulistica scaricabile anche dal sito www.provincia.brindisi.it, che deve essere inoltrata entro il 30.06 di ciascun anno. Il termine non è perentorio ma, per le domande pervenute oltre tale data, l'Amministrazione si riserva la facoltà di non ammissione per comprovate ragioni organizzative e di efficienza del servizio.

La domanda deve essere corredata della seguente documentazione:

- scheda dell'autonomia e/o diagnosi funzionale rilasciata dal competente servizio dell'Azienda Sanitaria Locale;
- certificazione medica attestante lo stato di handicap grave (L.104/92) e/o di invalidità rilasciata dalla competente Commissione di accertamento dell'Azienda Sanitaria Locale;
- autocertificazione attestante l'impossibilità soggettiva e/o oggettiva dei genitori o di altri familiari conviventi ad effettuare il trasporto.

4. Servizio di assistenza specialistica scolastica per disabili frequentanti gli Istituti Superiori



E' un servizio nato per sostenere gli studenti disabili che necessitano di prestazioni di assistenza educativa per l'autonomia e la comunicazione, inseriti nelle scuole medie superiori del territorio della provincia di Brindisi, ai sensi degli art.12 e 13 della L.n. 104/92, della L. R. n. 26/2001, dell'art.5 della L. R. n.7 /2013 e dell'Accordo di Programma provinciale per l'integrazione scolastica e sociale degli studenti con disabilità, ai sensi, tra l'altro, del richiamato art.49 comma 3 della L.R. n. 4/10 che garantisce il collegamento con i servizi scolastici, sociali e sanitari e comprende azioni complesse, volte a perseguire le seguenti finalità:

- garantire l'integrazione nel gruppo-classe, predisponendo i necessari interventi di supporto per i singoli alunni nel rispetto della persona e in coerenza con i bisogni evidenziati;
- potenziare l'autonomia personale, le capacità comunicative e relazionali e gli apprendimenti, valorizzando e ampliando le competenze individuali;
- rendere operativa la collaborazione fra tutte le figure professionali presenti nella scuola e nei servizi sanitari, sociali e con la famiglia, per garantire la coerenza del progetto educativo;
- contribuire alla diffusione di buone prassi nell'ottica della cultura della diversità, della accoglienza e della solidarietà, contrastando ogni forma di isolamento e di emarginazione.

Potranno accedere al Servizio, tramite presentazione di istanza, gli studenti che necessitano di assistenza specialistica in quanto affetti da una delle seguenti disabilità, idoneamente certificate:

1. Schizofrenia, sindrome schizopatica, sindromi deliranti;
2. Sindrome depressiva ricorrente, episodio grave con sintomi psicotici (solo se associato a disturbi dell'apprendimento);
3. Ritardo mentale;
4. Disturbi specifici del linguaggio
 - disturbo del linguaggio espressivo;
 - disturbo della comprensione del linguaggio;
 - afasia acquisita con epilessia.
5. Disturbi specifici dell'apprendimento
6. Sindromi da alterazione globale dello sviluppo psicologico;
7. Disturbo dell'attività e dell'attenzione;
8. Disturbo della condotta depressivo (associato al disturbo dell'apprendimento);
9. Altro disturbo misto della condotta (associato al disturbo dell'apprendimento).

5. Piano di interventi locali per la prevenzione e contrasto alla violenza (P. I. L.) su donne e minori



La violenza su donne e bambini appare un fenomeno dalle dimensioni non sempre ben delineate, spesso sommerso ma trasversale, senza frontiere etniche, razziali, di sesso; un'emergenza che si consuma soprattutto all'interno delle mura domestiche e che fa leva sul silenzio delle vittime, sulla mancata denuncia dell'aggressore.

Su questo tema, la Regione Puglia ha elaborato un programma triennale di interventi per prevenire e contrastare tale violenza prevedendo, da parte delle Province pugliesi, la elaborazione dei Piani di Interventi Locali (P I L), come indicati nelle "Linee Guida regionali per la rete dei servizi di prevenzione e contrasto alla violenza" già approvate con delibera di Giunta n. 1890/2010.

Col PIL s'intende costruire una rete di servizi omogenea e capillare su tutto il territorio con centri antiviolenza, case rifugio, equipe multidisciplinari integrate così da garantire alle vittime di violenza accoglienza, presa in carico tempestiva, accompagnamento nella fase di ricostruzione del percorso di autonomia

Le Province, così, hanno un ruolo di coordinamento, e il modello di rete territoriale, i servizi per la prevenzione e il contrasto alla violenza vengono descritti in dettaglio nei PIL che ogni Provincia sta redigendo di concerto con gli ambiti territoriali.

Il PIL, gestito dai servizi sociali della Provincia di Brindisi, in collaborazione con il Servizio delle politiche attive del lavoro, prevede, tra l'altro, la creazione di una rete provinciale di infrastrutture sociali che collaborino tra loro per supportare le donne vittime di violenza che necessitano di sostegno per un l'inserimento lavorativo che, affrancandole dalla dipendenza economica, possa costituire anche occasione per defilarsi completamente dalle situazioni in cui si è palesata la violenza.

Le vittime di violenza, individuate e contattate dalle assistenti sociali nelle case rifugio che le ospitano, seguiranno un percorso di inserimento lavorativo che potrà partire dal colloquio di orientamento con cui si definirà il profilo professionale della persona e i suoi bisogni formativi e lavorativi tramite gli orientatori del mercato del lavoro provinciale; dopodiché, per ciascun utente sarà definito un percorso personale che potrà comportare la frequenza ad un corso di formazione oppure l'inserimento lavorativo per il tramite di tirocini formativi o altre forme di lavoro.

PUBBLICA ISTRUZIONE

Servizi per lo sviluppo del sistema scolastico dell'Istruzione Secondaria di Secondo Grado del territorio provinciale e la promozione di azioni formative non formali.



L'Amministrazione, a supporto della *mission* delle Scuole di competenza provinciale, volta all'innalzamento generalizzato dei livelli di istruzione e di successo formativo nell'ottica del successivo inserimento lavorativo, pone in essere determinanti azioni:

- programma l'offerta formativa ed educativa e organizza la rete scolastica attraverso anche un'azione di coordinamento con i Comuni e con gli altri soggetti competenti che agiscono sul territorio, in una logica di omogenea distribuzione e di riequilibrio territoriale degli indirizzi di studio, con il potenziamento e l'ampliamento di quelli scientifico-tecnologici e linguistici spendibili nel mercato del lavoro, e di ponderato utilizzo delle dotazioni logistiche, infrastrutturali e tecnologiche;
- assegna annualmente alle Scuole risorse finanziarie finalizzate a concorrere nelle spese di funzionamento amministrativo e didattico e per la sicurezza degli edifici, secondo il principio della sussidiarietà e della responsabile autonomia di gestione delle istituzioni scolastiche, nei limiti delle disponibilità di bilancio;
- favorisce e sostiene scambi interculturali per accrescere le conoscenze e rafforzare l'integrazione sociale nonché il senso di riconoscimento reciproco e di solidarietà;
- promuove iniziative per ampliare la fascia dei giovani eccellenti e preparati che, in base a indagini internazionali, risulta essere in Italia attualmente troppo esigua rispetto agli altri Paesi europei, offrendo loro supporti formativi volti a potenziare competenze di problem solving, forme di pensiero reticolare e conoscenze disciplinari trasversali utili ad avviare il percorso universitario e a realizzare i progetti di vita e professionali;
- aderisce a progetti di "Alternanza Scuola-Lavoro" al fine di consentire ai giovani studenti il compimento di un percorso formativo utile per l'orientamento professionale e la conoscenza dell'entità pubblica e del suo ruolo nel territorio, favorendo, altresì, la cultura delle istituzioni.

POLITICHE GIOVANILI

Servizi d'interazione col mondo dei giovani, per la lettura dei loro bisogni e la messa in opera di occasioni di crescita culturale ed etica degli stessi.



La Provincia, consapevole che le nuove generazioni costituiscono la principale risorsa per poter giungere al migliore sviluppo sociale, economico e culturale del territorio, sostiene e realizza progetti, anche con finanziamenti nazionali ed europei, volti a offrire loro la possibilità di partecipare attivamente a processi di apprendimento e approfondimento extrascolastici su temi di rilevante interesse sociale, economico e culturale, anche attraverso laboratori e l'uso di nuove tecnologie, in una dimensione di aggregazione e di confronto in cui crescere personalmente e socialmente.

Insieme alle altre agenzie educative e in collaborazione con associazioni giovanili del territorio, la Provincia promuove campagne di sensibilizzazione per la tutela dell'ambiente e della salute dei giovani, con particolare riferimento agli stili di vita sani e responsabili, e realizza iniziative a sostegno della cultura, dello sport e dell'idoneo impiego del tempo libero, anche per prevenire e contrastare fenomeni di emarginazione e di devianza giovanile.

Brindisi, 24.07.2013

Il Dirigente
F.to Fernanda Prete