



*Città di*  
**SAVONA**

# dovecomequando

GUIDA AI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI SAVONA  
E CARTA DEI SERVIZI



# dovecomequando

GUIDA AI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI SAVONA  
E CARTA DEI SERVIZI

Pubblicazione a cura di:

Comune di Savona - Settore Servizi alla Persona  
con la consulenza tecnica di Arcos - Ricerca & Comunicazione sociale - [www.arcossrl.biz](http://www.arcossrl.biz)

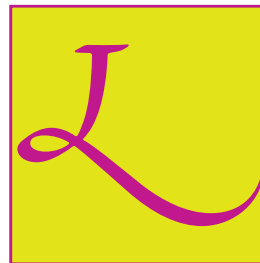
Si ringraziano per i contributi:

Comune di Savona      Settore Pubblica Istruzione  
                                 Settore Urbanistica  
                                 Settore Polizia Municipale

Azienda Sanitaria Locale n° 2 del Savonese  
Associazioni, Cooperative sociali, Enti gestori  
e organizzazioni sindacali e di rappresentanza dei cittadini

Progetto e realizzazione: Punto a capo COO'EE - Agenzia di comunicazione

Stampa: Marco Sabatelli Editore



La Guida dei Servizi Sociali del Comune di Savona giunge alla sua seconda edizione: rinnovata, aggiornata, con una nuova sezione dedicata alla “Carta dei servizi”.

All’esigenza di fornire uno strumento agile e di facile consultazione che favorisca l’accesso di tutti i cittadini alle molteplici forme di aiuto e di sostegno offerte dai servizi sociali comunali, si affianca oggi un obiettivo in più: quello di proporre, attraverso la Carta dei servizi, una sorta di patto tra il Comune e i cittadini, che esplicita gli obiettivi di qualità perseguiti dall’amministrazione e, in particolare, gli standard e gli impegni per migliorare il livello del servizio.

L’articolazione della Guida riflette le finalità di fondo che sottendono l’organizzazione dei servizi sociali della Città di Savona: la creazione di nuovi percorsi di inclusione sociale che consentano di passare da un sistema di “welfare assistenziale” ad un sistema di “welfare community”, in coerenza con i più moderni orientamenti ormai acquisiti a livello nazionale. Un welfare che pone al centro del progetto non il bisogno sociale in senso stretto ma la persona e il suo ben-essere complessivo, con una presa in carico in tutte le fasi della propria esistenza, dalla prima infanzia sino alla terza età. E, inoltre, una prospettiva strategica che inserisce l’individuo nel più ampio contesto familiare e sociale (il cosiddetto welfare community).

Con la recente legge regionale n. 12 del 2006, “Promozione del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari”, i Comuni sono chiamati ad una vera e propria riforma dell’assetto dei servizi sociali che ha come obiettivo primario quello della massima integrazione tra gli interventi sanitari e quelli sociali, attraverso il nuovo organismo del Distretto Sociosanitario che costituisce la “sede” del coordinamento tra l’ASL e i Comuni del distretto: il Distretto Sociosanitario del Savonese, incardinato presso il Comune di Savona, capofila del distretto, è stato tra i primi ad essere attivato in Liguria ed è impegnato, insieme con gli Ambiti Territoriali Sociali (ex Distretti sociali) in una programmazione dell’attività sociosanitaria sul territorio orientata innanzitutto a facilitare l’accesso ai servizi da parte della cittadinanza.



Anche per questa edizione della Guida, come per il percorso attivato al fine di pervenire alla Carta dei servizi, è stato prezioso l'apporto del Terzo Settore, delle organizzazioni sindacali, delle associazioni di tutela e dei patronati che qui desidero ringraziare.

Infine, il mio sincero ringraziamento va a tutto il personale del Settore Servizi alla Persona del Comune di Savona che, con un vero e proprio lavoro in team, si è impegnato con passione e professionalità per perseguire un obiettivo di grande valore, di trasparenza verso i cittadini e di impegno al miglioramento del servizio offerto.

Mi auguro che questa Guida, che verrà distribuita in migliaia di copie direttamente alle famiglie savonesi, possa costituire un valido supporto per coloro che avranno necessità di accedere al sistema dei servizi sociali comunali e che, per tutti i cittadini, possa far crescere la consapevolezza dell'impegno dell'amministrazione comunale verso un welfare sempre più rispondente ai fabbisogni reali dell'individuo e della famiglia.

**Lucia Bacciu**

*Assessore alla Promozione Sociale e alla Pubblica Istruzione*



## Indice

### I SERVIZI SOCIALI

Gli Ambiti Territoriali Sociali	9
Informazioni sull'ISEE-Elenco CAAF	11
Fasce ISEE di partecipazione alla spesa	14

### SERVIZI DI INFORMAZIONE E CONSULENZA

Agenzia Sociale per la Casa	19
Informagiovani	20
Sportelli di informazione per stranieri	21
Sportello di informazione sui servizi sanitari	22
Sportello del cittadino disabile	23
Sportelli di informazione sul lavoro	24
Patronati	25

### SERVIZI PER LE FAMIGLIE

Gli Asili Nido	29
Centro Infanzia "L'isola del Tesoro"	31
Assegno di maternità	32
Assegni al nucleo familiare numeroso	33
Sostegno educativo individuale	34
Centro di aggregazione giovanile	35
Centro socio-educativo	36
Campi solari	37
Affidamenti familiari	38
Adozioni nazionali e internazionali	39
Punto di reincontro	40
Comunità per mamme e bambini "L'isola che c'è"	41
Comunità alloggio per minori	42
Inserimento lavorativo fasce deboli	43

### SERVIZI PER ANZIANI

Centri ricreativi	47
Soggiorni estivi	48
Centri diurni	49
Assistenza domiciliare	51
Pasti caldi a domicilio	52
Fondo per la non autosufficienza	53
Residenze per anziani	54
Elenco delle strutture residenziali	56



## SERVIZI PER DISABILI

Centri socio-educativi	67
Soggiorni estivi	68
Assistenza domiciliare integrata	69
Pasti caldi a domicilio	70
Trasporto individualizzato cittadini disabili	71
Assistenza scolastica	72
Contributi abbattimento barriere architettoniche	73

## SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Accoglienza notturna per minori stranieri	77
Accoglienza notturna per adulti senza dimora	78
Centro diurno di solidarietà "La Cometa"	79

## SERVIZI DI SOSTEGNO ECONOMICO

Agevolazione tariffaria sul trasporto urbano (ACTS)	83
Esenzione dal pagamento della ristorazione scolastica	84
Contributi per il pagamento degli affitti	85
Contributi di rientro emigrati liguri	86
Servizi di sostegno sociale ed economico	87

## ALTRI PROGETTI

Un club per amico	91
Attività di prevenzione nelle scuole	92
Servizio Civile volontario	93
Numero verde antituffa della Polizia Municipale	94
Elenco delle organizzazioni del Terzo Settore	95
Albo del Volontariato	97
Numeri utili	99

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi	102
Comunicare con i cittadini	103
Rispetto della privacy	104
Dedicare tempo ed attenzione	105
Flessibilità e personalizzazione	106
Tempi di risposta adeguati	107
Equità di trattamento per tutti i cittadini	108
Valutazione e verifica degli interventi	108
Professionalità degli operatori	109
Programmazione delle attività	110
Procedura per i reclami	111