

CARTE DES SERVICES SOCIAUX TERRITORIAUX DE L'UNION 'TERRE D'ARGINE'

QUE EST LA CARTE DES SERVICES

La carte des services est un instrument de communication et d'information entre l'union 'Terre d'argine' et les citoyens à propos des activités offertes et les niveaux de qualité déclarés et la tutèle de droits des citoyens.

Informations plus précises, activité, opérativité et horaires sont disponibles sur le site web de l'Union (www.terredargine.it), dans les Cartes des Services chez les institutions et dans les brochures à disposition chez leurs mêmes sièges.

LES SERVICES TERRITORIAUX

Les services territoriaux offrent à familles et personnes un lieu où trouver écoute, orientation, support et accompagnement dans situations personnelles et familiales fragiles qui peuvent concerner cure, tutèle et éducation des enfants, la cure des membres de la famille non auto-suffisants et difficultés économiques et d'insertion sociale, sur la base de ces principes:

- égalité et impartialité
- efficacité et efficacité
- transparence et accès
- participation
- implication des opérateurs
- continuité du service

LES SERVICES TERRITORIAUX ET LEUR PRESENCE SUR LE TERRITOIRE

Les Services Territoriaux sont 4 et chacun a son guichet social où on peut effectuer la première interview d'acceptation.

Les Services Territoriaux font référence aux 4 Communes qui font partie de l'Union 'Terre d'argine' (Carpi, Novi, Soliera, Campogalliano).

Les diverses spécialités de chaque service travaillent en réseau avec les autres secteurs de l'Union 'Terre d'argine' et les autres institutions: USL (Unité Sanitaire Locale), Tribunal de l'enfant et Tribunal, autres Communes de la province de Modène, Province, Région, écoles, ASP Terre d'Argine (Maison publique de Services à la personne), ACER (Maison Régionale de la Maison) et réalités du volontariat.

LES ACTIVITES OFFERTES PAR LES SERVICES TERRITORIAUX

Accueil: Guichet social

Chez le guichet social personnes et familles peuvent effectuer la première interview par l'accueil où, avec un opérateur, elles peuvent indiquer les difficultés qu'elles vivent.

Support et accompagnement

C'est l'activité des assistants sociaux afin de supporter les personnes et les familles dans un projet et un parcours de vie vers l'autonomie et le bien-être. Le support est offert:

- aux familles en difficulté dans leur travail de cure, tutèle et éducation des enfants
- aux familles qui ont une personne non auto-suffisante
- aux familles et personnes avec difficultés économiques et d'insertion sociale

Projection participée avec le territoire

C'est la connaissance du territoire de référence et des familles et personnes ici vivant, leurs habitudes et modalités de rencontre, l'utilisation des lieux et espaces des Municipalités dont elles vivent.

Donc une des caractéristiques du travail du Service Territorial est la promotion et/ou participation aux rencontres pour interventions d'auto-aide et solidarité qui ont comme protagonistes personnes résident seuls ou dans groupe qui vivent dans une précise zone de la ville.

Accueil demandes d'assignation logements ERP ou location assurée

Personnes et familles intéressés à demander l'assignation d'un logement ERP, ERS ou par l'Agence Sociale pour la location (location maison couvert par garantie), peuvent s'adresser au bureau Inclusion Sociale / Maison de la Commune de résidence.

RELATIONS SERVICES TERRITORIAUX – CITOYENS

- Conseils, signalisations et réclamation

Les citoyens peuvent présenter conseils, signalisations et réclamation sur les activités offertes par le Service Territorial par le formulaire à disposition chez les bureaux. (Voyez-vous attaché A).
Le document doit être écrit en italien.

- Droits des citoyens

Les citoyens qui ont accès ont droit de:

- être accueillis et supportés dans le respect de la dignité humaine et des credos culturelles, politiques, philosophiques et religieuses
- recevoir toutes les informations concernant les manière d'accès, l'attente, les services et les opportunités présentes
- présenter conseils, signalisations et réclamation

- Devoirs des citoyens

Aux citoyens c'est fait rête de:

- donner pleine collaboration et correction aux opérateurs afin de faire leur travail le plus efficace possible
- respecter les règles courant, les espace, les instruments et les meubles
- respecter les règles de bonne éducation avec les travailleurs
- éviter potentiels comportements énervants pour les autres citoyens et les opérateurs

Attaché A



Carpi, Campogalliano, Soliera, Novi

Attaché à la Carte des Services

Formulaire pour conseils, signalisations et réclamation

Madame / Monsieur

Résident à (Commune) dans (Adresse)

Téléphone Fax E-mail

se plaint de souligne le suivant :

(*) Barrare se trattasi di reclamo o di segnalazione e circoscrivere i fatti in lingua italiana, indicando luogo e persone coinvolte/Indiquez s'il s'agit d'une plainte ou d'une signalisation et circonscrire les faits en italien, en indiquant le lieu et les personnes concernées

Operatore che ha raccolto il reclamo o la segnalazione/
Opérateur qui a pris le plaint ou le conseil

reclamo/plainte
segnalazione/signalisation
Data/Date