



**COMUNE DI ARCISATE**

PROVINCIA DI VARESE

Via Roma, 2 - 21051 Arcisate

Tel. 0332 470370/0332 470124 - Fax 0332 474396 - C.F. e P. IVA 00250810124

# **CARTA DEI SERVIZI SOCIALI**



*E' con soddisfazione che presentiamo ai cittadini del Comune di Arcisate la Carta dei Servizi Sociali.*

*Questa prima edizione nasce dall'esigenza di rendere visibili i Servizi Sociali erogati dal Comune di Arcisate e di facilitarne l'accesso: essa vuole essere un documento che formalizza un patto tra i cittadini e il Comune, affinché ciascuno possa essere protagonista della crescita sociale propria e del nostro paese e vivere sino in fondo il proprio diritto di cittadinanza.*

*La Carta dei Servizi Sociali si ispira ai principi di equità, uguaglianza, rispetto, imparzialità, efficienza ed efficacia e serve a informare i cittadini, a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati, ad avvicinare la popolazione all'attività amministrativa e a tutelare i diritti dei più deboli.*

*La carta dei Servizi Sociali contiene le informazioni relative agli operatori referenti, ai servizi attivati, alcuni dei quali generalizzati per la totalità dei cittadini, altri rivolti a particolari fasce della popolazione (famiglia e minori, disabili, anziani); di ciascun servizio vengono indicate le finalità, chi ne può usufruire, le collaborazioni in atto, le modalità di accesso e gli eventuali costi.*

*Ci auguriamo che questo primo sforzo possa essere veramente di aiuto ai cittadini, auspicando che tutti, singoli o associati, collaborino fattivamente, al fine di garantire che le politiche sociali dell'Amministrazione Comunale siano sempre più rispondenti ai bisogni delle persone.*

*L'Assessore ai Servizi Sociali  
Lisetta Bergamaschi*

*Il Sindaco  
Angelo Pierobon*

## ***INDICE***

### **SERVIZI SOCIALI: RIFERIMENTI**

#### **SERVIZI ATTIVI**

#### **SERVIZI RIVOLTI A TUTTI I CITTADINI**

- SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE
- SEGRETARIATO SOCIALE
- ASSISTENZA ECONOMICA

#### **SERVIZI RIVOLTI AGLI ANZIANI**

- ASSISTENZA DOMICILIARE PROFESSIONALE
- COLLABORAZIONI CON:
  - CENTRI DIURNI ANZIANI
  - ASSOCIAZIONE AUSER
  - FARMACIA COMUNALE

#### **SERVIZI RIVOLTI AI DISABILI**

- ASSISTENZA DOMICILIARE PROFESSIONALE
- SERVIZIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO
- CENTRO DIURNO DISABILI
- SERVIZI DI TRASPORTO

#### **SERVIZI RIVOLTI AI MINORI , AI GIOVANI E ALLE LORO FAMIGLIE**

- ASILO NIDO
- ASSISTENZA EDUCATIVA
- SERVIZIO TUTELA MINORI
- SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOPEDAGOGICO NELLE SCUOLE

#### **ALTRE COLLABORAZIONI**

- CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE "L'ISOLA RITROVATA"
- CROCE ROSSA ITALIANA
- CARITAS
- COOPERATIVA ARCISATE SOLIDALE
- RSA

#### **EROGAZIONI TITOLI SOCIALI A FAVORE DI ANZIANI, DISABILI E MINORI**

- BUONI SOCIALI
- VOUCHER SOCIALI

#### **RECLAMI**

## **SERVIZI SOCIALI : RIFERIMENTI**

**INDIRIZZO:** Via Roma, 2 – Piano terreno

**TELEFONO:** 0332/470124 int. 4

**FAX GENERALE:** 0332/476396

**FAX SERVIZI SOCIALI:** 0332/477392

**PEC:** [comune.arcisate@anutel.it](mailto:comune.arcisate@anutel.it)

**ASSESSORE DELEGATO:** Sig.ra Lisetta Luigia Bergamaschi

Riceve su appuntamento il martedì dalle 16.00 alle 18.00

**FUNZIONARIO RESPONSABILE:** Dott.ssa Lorella Premoli

Riceve il martedì dalle 16.00 alle 18.00 e il giovedì dalle 10.00 alle 12.30

MAIL: [lorella.premoli@comunearcisate.va.it](mailto:lorella.premoli@comunearcisate.va.it)

**ASSISTENTE SOCIALE SETTORE MINORENNI:**

Dr.ssa Lorella Premoli

Riceve il martedì dalle 16.00 alle 18.00 e il giovedì dalle 10.00 alle 12.30

MAIL: [lorella.premoli@comunearcisate.va.it](mailto:lorella.premoli@comunearcisate.va.it)

**ASSISTENTE SOCIALE SETTORE MAGGIORENNI:** Dr.ssa Elisa Peroni

Riceve il martedì dalle 16.00 alle 18.00 e il venerdì dalle 10.00 alle 12.30

MAIL: [elisa.peroni@comunearcisate.va.it](mailto:elisa.peroni@comunearcisate.va.it)

**IMPIEGATA DI SEGRETERIA:** sig.a Silvia Apollonio

Riceve dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30 e il martedì dalle 16.00 alle 18.00

MAIL: [silvia.apollonio@comunearcisate.va.it](mailto:silvia.apollonio@comunearcisate.va.it)

**ALTRI OPERATORI :** Ausiliaria Socio Assitenziale sig.a Susanna Paloschi

Operatore addetto ai Servizi Sociali sig. Valerio Borroni

## ***SERVIZI ATTIVI:***

Sevizio Sociale Professionale  
Segretariato Sociale  
Assistenza Economica  
Assistenza Domiciliare Professionale  
Collaborazioni con Centri Diurni Anziani, Auser Arcisate, Farmacia  
Comunale  
Asilo Nido  
Assistenza educativa  
Servizio Tutela Minori  
Servizio di supporto psico-pedagogico nelle scuole  
Servizio per l' Inserimento Lavorativo  
Centro Diurno Disabili  
Servizio Trasporto  
Altre collaborazioni  
Bandi, Regolamenti, Documentazione

## **SERVIZI RIVOLTI A TUTTI I CITTADINI**

### **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

#### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio è finalizzato a sostenere ed aiutare persone e nuclei familiari che si trovino in difficoltà, anche temporanea, per problemi di integrazione sociale e di relazione.

L'Assistente Sociale consiglia la persona e concorda possibili soluzioni all'interno di un progetto che veda il cittadino protagonista dello sviluppo di un proprio percorso di autonomia e di vita.

Per questi interventi l'Assistente Sociale utilizza e coordina le diverse risorse del Servizio Sociale Comunale in collaborazione con altri Enti del territorio.

#### A CHI E' RIVOLTO

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini di qualsiasi età residenti nel Comune di Arcisate ed è suddiviso in due aree: minorenni e maggiorenni

#### CON CHI COLLABORA

Con i servizi socio - sanitari, con la Comunità Montana, con il Volontariato, le Cooperative Sociali, l'Autorità Giudiziaria, le strutture residenziali e semiresidenziali, le Parrocchie.

#### MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene attraverso un colloquio con l'Assistente Sociale referente di area.

COSTI : gratuito

## **SEGRETARIATO SOCIALE**

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Informa i cittadini che si rivolgono al Servizio in merito a:

- i servizi e le prestazioni che il Comune offre
- i servizi, le prestazioni e le modalità di accesso presso altri Enti
- il “privato sociale” presente sul territorio (volontariato, associazioni, strutture private)
- indicazioni rispetto a pratiche burocratiche.

### A CHI E' RIVOLTO

A tutti i cittadini residenti nel Comune di Arcisate.

### ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al Servizio avviene attraverso un colloquio con l'Assistente Sociale referente di area.

Presso la **SEGRETERIA DEI SERVIZI SOCIALI** è possibile rivolgersi direttamente per le seguenti pratiche:

**calcolo ISEE**

**assegni di maternità**

**assegni per nuclei familiari con almeno tre figli minorenni**

**esoneri servizi parascolastici**

**dote scuola**

**bonus energia e gas**

**modulistica per domande bandi affitto e edilizia residenziale pubblica**

COSTI : gratuito

## **ASSISTENZA ECONOMICA**

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Fornire un sostegno economico a persone o nuclei in momentanea difficoltà, tenuto conto di quanto previsto dal Regolamento Comunale per la Concessione di Contributi e Prestazioni Agevolate.

Il servizio è finalizzato anche a consentire il raggiungimento dell'autonomia economica e prevede la stesura di un progetto specifico redatto con l'Assistente Sociale.

### A CHI E' RIVOLTO

A tutti coloro che si trovano “in stato di bisogno” e che dispongono di risorse economiche insufficienti a soddisfare le necessità primarie.

A persone per le quali l'intervento economico straordinario è indispensabile per un progetto di sviluppo e di autonomia.

#### CON CHI COLLABORA

Con i familiari obbligati al mantenimento, con il volontariato, le Associazioni, le reti parentali di riferimento e le strutture residenziali per eventuali integrazione di rette di ricovero.

#### MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene tramite colloquio con l'Assistente Sociale referente d'area che valuta il bisogno e concorda il progetto di intervento con la persona e i suoi familiari.

Le richieste di assistenza economica o di integrazione delle rette per l'inserimento in strutture residenziali vengono valutate secondo le modalità previste dal Regolamento Comunale per la Concessione di Contributi e Prestazioni Agevolate scaricabile dal sito internet [www.comunearcisate.va.it](http://www.comunearcisate.va.it) o reperibile presso l'Ufficio Servizi Sociali.

### **SERVIZI RIVOLTI AGLI ANZIANI**

#### **ASSISTENZA DOMICILIARE PROFESSIONALE**

##### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio offre aiuto al domicilio attraverso l'intervento professionale di un Assistente Socio Assistenziale (ASA/OSS) per l'assolvimento di funzioni legate all'igiene personale, allo sviluppo delle autonomie funzionali e relazionali della persona, alla collaborazione domestica;

##### A CHI E' RIVOLTO

Il Servizio è rivolto alla popolazione anziana residente.

##### MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene tramite colloquio con l'Assistente Sociale referente d'area che valuta il bisogno e concorda il progetto di intervento con la persona e i suoi familiari.

##### COSTI

Per lo svolgimento del servizio, è prevista la contribuzione economica da parte dell'utente, calcolata in relazione all'ISEE, come da Regolamento Comunale per la Concessione di Contributi e Prestazioni Agevolate.

**SERVIZIO DI TRASPORTO PER MERCATO TUTTI I GIOVEDI'** (frazioni di Brenno, Dovese e Velmaio)

# COLLABORAZIONI CON

## 1. CENTRI DIURNI ANZIANI

Sul territorio comunale sono attivi tre Centri diurni due dei quali comunali e gestiti in forma autonoma da anziani attraverso la costituzione di Associazioni e il terzo gestito dalla Parrocchia di Arcisate:

- Centro Anziani “Monte Useria” via Monte Grappa
- Centro Anziani “Monte Crocino” via Verdi
- Centro Anziani Parrocchiale “Vivere la Speranza” via Riazzo che fornisce **SERVIZIO MENSA E PASTI A DOMICILIO**.

Per informazioni rivolgersi all'Assistente Sociale Comunale referente d'area.

## 2. ASSOCIAZIONE AUSER ARCISATE

E' in atto la collaborazione con l'Associazione di Volontariato AUSER ARCISATE – via Verdi 10, che fornisce **SERVIZI DI TRASPORTO, AIUTO PER SPESA E FARMACIA, DISBRIGO PRATICHE, COMPAGNIA**, ecc.

## 3. FARMACIA COMUNALE

E' in atto la collaborazione con la Farmacia Comunale e i Centri anziani per la fornitura di un servizio di prevenzione delle malattie dismetaboliche e cardiovascolari con AUTOMISURAZIONE della glicemia; MISURAZIONE della pressione arteriosa; AUTOMISURAZIONE del colesterolo totale per i soggetti ipercolesterolemici; CONSULENZA per gli armadietti dei medicinali di famiglia; CONSEGNA A DOMICILIO dei farmaci per i soggetti segnalati dall'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

I servizi sopra elencati si svolgono nei seguenti luoghi ed orari:

**PRIMO GIOVEDI'** del mese dalle ore 8.30 alle ore 9.30 presso il **Centro Anziani “Monte Crocino”** ; **SECONDO GIOVEDI'** del mese dalle ore 8.30 alle ore 9.30 presso il **Centro Anziani “Monte Useria”**



## **SERVIZI RIVOLTI AI DISABILI**

### **ASSISTENZA DOMICILIARE PROFESSIONALE**

#### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio offre aiuto al domicilio attraverso:

- l'intervento professionale di un Assistente Socio Assistenziale (ASA/OSS) per l'assolvimento di funzioni legate all'igiene personale, allo sviluppo delle autonomie funzionali e relazionali della persona, alla collaborazione domestica;
- L'intervento di un educatore professionale per il sostegno allo sviluppo delle autonomie sociali e relazionali.

#### A CHI E' RIVOLTO

Il Servizio è rivolto a persone disabili residenti.

#### MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene tramite colloquio con l'Assistente Sociale referente d'area che valuta il bisogno e concorda il progetto di intervento con la persona e i suoi familiari.

#### COSTI

Per lo svolgimento del servizio, è prevista la contribuzione economica da parte dell'utente, calcolata in relazione all'ISEE, nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente e dal Regolamento Comunale per la Concessione di Contributi e Prestazioni Agevolate.

### **SERVIZIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO**

#### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito in collaborazione con la Comunità Montana del Piambello – Ufficio Piano di Zona di Arcisate – via Matteotti 20 – Tel : 0332/850303 – Fax: 0332/474373.

Il Servizio offre consulenza e supporto per la ricerca di possibili percorsi lavorativi, in particolare per soggetti a cui è stata riconosciuta una percentuale di invalidità pari o superiore al 46%.

Sono possibili percorsi di attivazione di borse lavoro o tirocini lavorativi (previa valutazione dell'Equipe del Servizio) e/o individuazione di percorsi lavorativi funzionali all'assunzione.

#### A CHI E' RIVOLTO

Il Servizio è rivolto a persone disabili residenti o a soggetti in condizione di evidente fragilità sociale e relazionale.

## MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene tramite colloquio con l'Assistente Sociale referente d'area che valuta il bisogno e concorda il progetto di intervento con la persona e i suoi familiari.

E' consentito anche l'accesso spontaneo al servizio previo appuntamento da concordare telefonando al numero sopra indicato.

COSTI: gratuito

## CENTRO DIURNO DISABILI

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito in collaborazione con la Comunità Montana del Piambello – Ufficio Piano di Zona di Arcisate.

E' una struttura presente a Saltrio (VA) – Tel.: 0332/488781 dove vengono accolte persone portatrici di handicap grave a partire dagli anni 18 (sono possibili inserimenti anche di soggetti minorenni previa autorizzazione dell'ASL).

Vengono svolte attività diurne di tipo educativo, ricreativo, espressivo e legate allo sviluppo delle autonomie personali, sociali e relazionali.

E' assicurato il servizio di trasporto.

Orari 9.00 – 16.00.

### A CHI E' RIVOLTO

Soggetti portatori di handicap grave residenti.

### MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene tramite colloquio con l'Assistente Sociale referente d'area che valuta il bisogno e concorda il progetto di intervento con la persona e i suoi familiari interagendo con i referenti del centro Diurno Disabili.

### COSTI

Alle famiglie viene richiesto di contribuire al pagamento della retta in relazione al calcolo ISEE nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente e dal Regolamento distrettuale per la frequenza al CDD, scaricabile dal sito

[www.comunearcisate.va.it](http://www.comunearcisate.va.it) .

## SERVIZI DI TRASPORTO

Sono organizzati due servizi di trasporto per disabili:

- 1) Trasporto presso la "Sacra Famiglia" di Cocquio Trevisago per la frequenza in forma diurna, gestito dalla Comunità Montana del Pimbello in collaborazione con i Comuni;

2) Trasporto presso i Centri di Riabilitazione e di formazione professionali de “La Nostra Famiglia” di Castiglione Olona e di Vedano Olona, gestito dal Comune di Arcisate in convenzione con alcuni Comuni della Valceresio.

Altri servizi di trasporto sono forniti a domanda individuale e in relazione alle disponibilità degli operatori.

#### A CHI E' RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone disabili che frequentano in modo continuativo centri di riabilitazione, centri socio-educativi, servizi di formazione alle autonomie, centri diurni disabili, ecc.

#### MODALITA' D'ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene tramite colloquio con l'Assistente Sociale referente d'area che valuta il bisogno e le possibilità di fornitura del servizio compatibilmente con le disponibilità di posti, orari ed operatori.

COSTI: gratuito

### **SERVIZI RIVOLTI AI MINORI, AI GIOVANI E ALLE LORO FAMIGLIE**

#### **ASILO NIDO COMUNALE “RAGGIO DI SOLE”**

L'Asilo Nido Comunale è un servizio educativo aperto ai bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi d'età.

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00 oltre post asilo sino alle 18.00 e con possibilità di frequenza part time. Le attività si effettuano per 46/47 settimane nell'anno scolastico di riferimento secondo un calendario annuale.

Le domande di ammissione devono pervenire entro il 31 maggio per chi intende frequentare dal mese di settembre, oppure entro il 30 novembre per chi intende frequentare a partire da gennaio dell'anno successivo (solo se vi sia disponibilità di posto).

A tal fine viene redatta apposita graduatoria.

E' previsto il pagamento di una retta mensile, con agevolazioni in relazione alla fascia ISEE (solo per i residenti in Arcisate).

Ulteriori e più precise informazioni sono indicate nel Regolamento dell'asilo nido comunale, scaricabile anche dal sito internet del Comune o da richiedere presso l'Ufficio servizi Sociali o presso l'asilo nido in via Sauro in Arcisate – tel: 0332/474393

#### **ASSISTENZA EDUCATIVA**

##### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio fornisce sostegno educativo domiciliare e/o extradomiciliare.

### A CHI E' RIVOLTO

Il Servizio è rivolto a minori, anche disabili, che versino in situazione socio-familiare di grave fragilità e problematicità.

### CON CHI COLLABORA

Con la Comunità Montana del Piambello, con il Tribunale per i Minorenni e il Tribunale ordinario, con la Parrocchia (CAG), con le cooperative e il volontariato, con i servizi ASL e Ospedalieri.

### MODALITA' DI ACCESSO

L'Accesso al servizio è valutato e deciso dall'Assistente Sociale referente d'area in collaborazione con le altre Istituzioni e i Servizi territoriali coinvolti. Il servizio può essere erogato tramite voucher sociali.

COSTI: gratuito

## **SERVIZIO TUTELA MINORI**

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio offre consulenza, sostegno, mediazione familiare per nuclei familiari in difficoltà in cui siano presenti minori per i quali è previsto l'intervento giudiziale o i cui genitori siano in situazioni di separazione altamente conflittuali.

### CON CHI COLLABORA

Il servizio è gestito in collaborazione tra l'ufficio servizi sociali del Comune e l'Ufficio di Piano della Comunità Montana Piambello che ne ha assunto la gestione.

### MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Servizio è limitato a particolari situazioni familiari.  
Per informazioni rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune.

COSTI: gratuito

## **SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOPEDAGOGICO NELLE SCUOLE**

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il progetto ha come obiettivo quello di prevenire forme di disagio infantile e adolescenziale e di sostenere le famiglie e gli insegnanti nel loro ruolo educativo. Il servizio è gestito da una cooperativa e l'operatore di riferimento è una psicologa che è presente in tutte le scuole del territorio comunale (scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondaria di primo grado).

Fornisce supporto ad insegnanti e genitori relativamente a problematiche di tipo educativo, relazionale e di apprendimento e consiglia ed indirizza le famiglie per

l'accesso ai servizi territoriali competenti; è inoltre disponibile per problemi di qualsiasi natura evidenziati dai ragazzi ai quali è offerta la disponibilità per colloqui individuali.

#### A CHI E' RIVOLTO

I destinatari sono i genitori e gli insegnanti di tutti gli ordini scolastici oltre agli alunni della scuola secondaria di primo grado.

#### CON CHI COLLABORA

La psicologa collabora con il Dirigente Scolastico, gli insegnanti, i servizi sociali e sanitari del territorio.

#### MODALITA' DI ACCESSO

Annualmente viene steso un calendario con i giorni e gli orari di presenza della psicologa nei diversi plessi scolastici: l'accesso al servizio avviene su appuntamento telefonando alla segreteria della scuola.

COSTI: gratuito

### ***ALTRE COLLABORAZIONI***

Il servizio Sociale comunale collabora con tutte le realtà di volontariato e di privato sociale presenti sul territorio.

In particolare è attiva la collaborazione con il **Centro di Aggregazione Giovanile "L'Isola ritrovata"** della Parrocchia S. Vittore di Arcisate per l'inserimento di minori che necessitano di sostegno educativo e scolastico pomeridiano, con la **Croce Rossa Italiana e la Caritas di Arcisate** per l'aiuto alimentare a famiglie indigenti e con la **Cooperativa Arcisate Solidale** per percorsi di inserimento lavorativo e di assistenza ai trasporti; sono inoltre state attivate alcune convenzioni per il ricovero di persone anziane presso alcune Residenze Sanitario Assistenziali della Provincia di Varese.

### ***EROGAZIONE TITOLI SOCIALI A FAVORE DI ANZIANI, DISABILI E MINORI***

#### FINALITA'

I titoli sociali sono prestazioni di natura economica finalizzati a favorire la permanenza della persona anziana o disabile o del minore al proprio domicilio e a sostenerne le azioni di cura da parte dei familiari.

I titoli sociali si differenziano in:

**BUONI SOCIALI:** erogazione di un bonus economico mensile finalizzato a sostenere l'opera di cura informale fornita al domicilio da familiari o da badanti regolarmente assunte.

**VOUCHER SOCIALI:** fornitura di prestazioni di assistenza domiciliare professionale (quali ausiliario/operatori socio - assistenziali o educatori professionali) con scelta da parte dell'utente del soggetto accreditato a cui richiedere la prestazione e spesa a carico dell'Ente pubblico.

L'accesso ai suddetti servizi avviene tramite l'inoltro di apposita domanda e la definizione di un progetto con l'Assistente Sociale comunale.

Per ogni tipo di prestazione è necessario avere determinati requisiti d'età, invalidità, condizione sociale ed economica (accertata tramite predisposizione di ISEE).

## ***RECLAMI***

Al fine di assicurare la realizzazione dei servizi enunciati nella Carta, il Comune di Arcisate garantisce la possibilità per i cittadini fruitori del servizio o loro delegati/tutori/rappresentanti legali, di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Tale diritto potrà essere esercitato presentando il proprio reclamo all'Ufficio Relazioni con Pubblico (URP) del Comune attraverso una delle seguenti modalità:

- lettera in carta semplice
- nota inviata per posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica certificata [comune.arcisate@anutel.it](mailto:comune.arcisate@anutel.it) o via fax al numero 0332/474396.

L'URP trasmetterà il reclamo al funzionario responsabile dei Servizi alla Persona, il quale avvierà l'istruttoria predisponendo gli accertamenti necessari, fatte salve risposte tempestive ai ricorrenti nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

L'istruttoria si concluderà entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza di reclamo con esito scritto inviato al cittadino.

