



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amm.ne n. 49 del 05/12/12

INDICE

Presentazione

Capitolo I –PRINCIPI GENERALI

- 1.1 la Carta dei Servizi: Riferimenti normativi
- 1.2 Chi siamo
- 1.3 Le nostre finalità

Capitolo II – INFORMAZIONI SUI SERVIZI

- 2.1 Quali servizi
- 2.2 Modalità d'accesso ai servizi

Capitolo III – LA QUALITA'

- 3.1 Il sistema di Qualità

Capitolo IV- PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI CITTADINI

- 4.1 Partecipazione
- 4.2 I reclami e le segnalazioni: opportunità di miglioramento dei servizi
- 4.3 Trasparenza e accesso agli atti

Allegati:

- 1.** ELENCO SERVIZI E UFFICI DELL'ASP;
- 2.** MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI
- 3.** MODULO PER RECLAMI;

Capitolo I

PRINCIPI GENERALI

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI: riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi fa riferimento alle seguenti fonti normative:

la Legge n° 241 del 7 agosto 1990: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", che ha dettato le nuove regole nei rapporti tra cittadini e autorità" disciplinando l'attività amministrativa e determinando i criteri sui quali essa deve essere basata: economicità, efficacia e trasparenza.

il **DPCM del 27 gennaio 1994:** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che individua i principi a cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione. I principi fondamentali individuati dal Decreto sono: Eguaglianza; Imparzialità; Continuità; Diritto di scelta; Partecipazione; Efficienza ed efficacia. Per perseguire questi principi il Decreto indica come strumenti di riferimento: l'Adozione di standard di qualità; la Semplificazione delle procedure; l'Informazione degli utenti la tenuta di rapporti con gli utenti volti ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi; il dovere di valutazione della qualità dei servizi e la possibilità per il cittadino di essere rimborsato in caso di qualità del servizio inferiore a quella dichiarata. Con tale norma viene inoltre sancito la necessità che i soggetti erogatori di servizi pubblici prevedano procedure di reclamo dell'utente;

DPCM 11 ottobre 1994: "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" ai cui principi, con gli opportuni adeguamenti in funzione delle risorse disponibili e delle esperienze maturate, dell'attività svolta, delle dimensioni, delle caratteristiche organizzative e degli ordinamenti, si devono uniformare le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 del decreto legislativo n. 29 del 1993.

La Legge dell'8 novembre 2000 n.328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali che al comma 2 dell' art. 13 sancisce: Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

La legge della Regione Emilia Romagna n° 2 del 2003 la quale al primo comma dell'art 32 stabilisce che i soggetti gestori adottano la Carta dei servizi al fine di tutelare gli utenti, assicurare l'informazione e la partecipazione degli stessi e la trasparenza nell'erogazione dei servizi.

1.2 Chi siamo

L'Azienda pubblica di Servizi alla Persona (ASP) del distretto Cesena Valle Savio è stata costituita con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 397 del 30 marzo 2009 a decorrere dal **14 aprile 2009**.traendo origine dalla fusione delle seguenti IPAB:

- ◆ Fondazione Roverella Spinelli di Cesena
- ◆ Fondazione Aldini Masini ed Istituti Educativi di Cesena
- ◆ Fondazione Antonio Guerrini-Maraldi di Cesena
- ◆ Fondazione Federico Valzania di Cesena
- ◆ I.P.A.B. Casa Insieme di Mercato Saraceno
- ◆ Istituto Camillo Mordenti Fu Francesco di Bagno di Romagna
- ◆ Asilo Infantile San Quirico di Bagno di Romagna

L'ASP è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla legge regionale e dalle successive indicazioni regionali, e non ha fini di lucro.

Svolge la propria attività secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

L'ASP è inserita nel sistema regionale di interventi e servizi sociali definito dalla legge regionale ed orienta la sua attività al rispetto dei principi dalla stessa indicati.

Sono Soci dell'Azienda i seguenti Enti Pubblici Territoriali:

- a) Comune di Bagno di Romagna;
- b) Comune di Cesena;
- c) Comune di Mercato Saraceno;
- d) Comune di Montiano;
- e) Comune di Sarsina;
- f) Comune di Verghereto.

La sede legale e ed amministrativa dell'ASP è in Cesena Via Dandini 24

1.3 Le nostre finalità

L'ASP organizza ed eroga servizi alla persona in ambito multisettoriale (sociale, socio sanitario, educativo e culturale) ispirando ed orientando la propria azione alle seguenti finalità:

- a) Fornire assistenza alle persone in condizione di non autosufficienza;
- b) Favorire la vita autonoma e indipendente delle persone disabili e in condizione di insufficienza psico-motoria e/o in stato di disagio socio economico;
- c) Valorizzare il ruolo della famiglia favorendola e sostenendola nei suoi compiti di cura;
- d) Prevenire e rimuovere lo stato di bisogno e di abbandono in cui versano i minori ed i giovani in condizioni di marginalità sociale;
- e) Favorire e promuovere lo sviluppo educativo, sociale e psico-fisico dei minori e dei giovani, sostenendone i percorsi di istruzione, di orientamento e di inserimento sociale e lavorativo anche attraverso l'erogazione di borse di studio;
- f) Prevenire e contrastare le condizioni sociali e culturali che possono favorire situazioni di disagio socio economico;
- g) Realizzare eventi di natura culturale e ricreativa per favorire la crescita individuale e la socializzazione delle persone.

L'ASP organizza la propria attività nel rispetto dei seguenti principi:

- a) flessibilità, adeguatezza e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
- b) promozione e sostegno del ruolo del volontariato e del privato-sociale;
- c) coordinamento ed integrazione delle proprie attività con gli interventi sanitari, abitativi, educativi, formativi, di avviamento o reinserimento al lavoro.

L'Azienda concorre alla definizione della programmazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali territoriali nel rispetto di quanto previsto dalla legge regionale 2 del 2003 e svolge le proprie attività secondo le esigenze della pianificazione locale.

Capitolo II

I SERVIZI

2.1 Quali servizi

L'ASP del Distretto Cesena Valle Savio realizza una molteplicità di Servizi in ambito sociale, socio sanitario educativo e culturale. Alcuni di questi servizi derivano dalle attività proprie delle IPAB da cui trae origine altri sono stati invece conferiti dai Comuni Soci e/o dall'AUSL di Cesena attraverso appositi contratti di servizi.

Servizi gestiti in origine dalle Ipab sono:

Struttura residenziale e semiresidenziale "Nuovo Roverella" per anziani;
Comunità Residenziale e semiresidenziale per minori l'Arca";
Assegnazione Borse di Studio Federico Valzania e Malmerendi;
Gestione appartamenti di proprietà per accoglienza di persone in condizione di disagio sociale.

I Servizi residenziali e semiresidenziali per anziani sono accreditati ai sensi della DGR 514 del 2008 e operano, in gran parte, in base ad apposito contratto di Servizio con la committenza pubblica (AUSL di Cesena e Comune di Cesena). Alcuni posti, in fase di esaurimento, sono destinati alle gravi disabilità acquisite ai sensi della DGR 840 del 2008 sulla base di apposito contratto con l'AUSL di Cesena. Nei posti non oggetto di contratto con la committenza pubblica vengono realizzati e sperimentati progetti speciali volti a dare risposte ai bisogni degli anziani e delle loro famiglie.

La Comunità per minori è autorizzata ai sensi della DGR 1904 del 2011 ed è punto di riferimento per l'invio di ragazze minori da parte dei servizi sociali di vari Comuni, anche fuori del Distretto.

Il Servizio diurno per minori offre diverse attività educative pomeridiane, proponendo una opportunità interessante anche al servizio minori del Comune di Cesena che vi trova risposte in termini di sostegno per i minori in condizioni di disagio sociale e familiare. Nel periodo estivo il servizio diviene Centro Estivo accreditato dal Comune di Cesena.

I servizi conferiti dai Comuni Soci ad oggi sono di varia tipologia: assistenziali e/o educativi e sono rivolti a diversi target di popolazione: famiglie, stranieri, minori, giovani, adulti.

Nell'allegato 1 viene riportato l'elenco di tutti gli Uffici e i servizi gestiti dall'ASP con indicazione della loro sede e del responsabile di riferimento. Il Direttore con proprio atto aggiornerà periodicamente detto elenco.

Per i servizi, o gruppo omogeneo di servizi, più consolidato verranno specificate apposite Carte di Servizi. Il presente documento fornisce in ogni caso per tutti i Servizi le indicazioni di riferimento per i cittadini.

L'ASP è proprietaria di alcune unità immobiliari che, pur non gestite direttamente, vengono utilizzate per la realizzazione di attività sociali o socio sanitarie quali:

- ◆ Struttura Residenziale e Semiresidenziale per Anziani "Casa Insieme" di Mercato Saraceno
- ◆ Centro Socio Riabilitativo in via Sandro Pertini a Mercato Saraceno

2.2 Modalità d'accesso ai servizi

Per i servizi socio sanitari gestiti mediante contratto di Servizio con il Comune di Cesena e l'AUSL di Cesena (Es. Struttura Residenziale e semiresidenziale per anziani, servizi per disabili, ecc.), l'accesso avviene mediante l'assistente sociale responsabile del Caso previa valutazione multidisciplinare (UVM/UVG) ed inserimento in apposita graduatoria definita sulla base di indicatori sanitari e socio economici definiti. Per approfondire questo aspetto si rimanda alla visione degli appositi regolamenti approvati dai Comuni e dell'Azienda USL.

Nell'elenco di cui all'allegato 1 verrà data sintetica indicazione della modalità di accesso (Es. Assistente Sociale Comune di residenza; diretto presso la sede del servizio; ecc.)

Per esigenze organizzative possono essere poste delle limitazioni all'accesso ai suddetti Servizi di cui i cittadini saranno messi al corrente con adeguati strumenti informativi (Carta servizi dei singoli servizi, regolamenti, avvisi, ecc.). Gli stessi strumenti daranno conto anche delle eventuali rette a carico dei cittadini, delle modalità per la loro corresponsione e dei criteri per riconoscere eventuali agevolazioni.

Capitolo III

LA QUALITÀ

2.1 Il Sistema Qualità

L'ASP persegue il miglioramento continuo delle proprie attività attraverso una corretta e diffusa conoscenza e informazione dei servizi erogati e l'individuazione di indicatori e standard di qualità grazie ai quali l'Azienda al suo interno e gli stessi cittadini possono "misurare" i servizi proposti.

In questa parte vengono fornite le indicazioni generali per l'individuazione degli standard di qualità relativi ad ogni servizio, tenuto conto che si tratta di prestazioni sociali e/o sociosanitarie che spesso implicano la definizione di Piani Individuali assistenziali e/o educativi.

Gli indicatori di qualità dei servizi dell'ASP sono volti monitorare e verificare:

- ♦ **La trasparenza / informazione** attraverso gli strumenti utilizzati per assicurare ai cittadini fruitori dei servizi la necessaria conoscenza dei propri diritti e doveri, la necessaria consapevolezza delle prestazioni associate al servizio, la possibilità di avanzare reclami e segnalazioni sul servizio ricevuto;
- ♦ **La professionalità degli operatori** da rilevarsi attraverso la loro specifica ed effettiva qualificazione in relazione alle prestazioni da erogarsi, ai percorsi di formazione di qualificazione e riqualificazione garantiti al personale;
- ♦ **L'appropriatezza delle prestazioni** attraverso il contenimento dei fattori di criticità e rischio connessi al bisogno in trattamento;
- ♦ **L'integrazione interna ed esterna** attraverso la dotazione di strumenti per garantire la continuità della presa in carico del bisogno sia all'interno del servizio, sia tra servizi differenti all'interno dell'Azienda sia tra i servizi dell'Azienda e gli altri servizi del territorio;
- ♦ **La flessibilità dell'organizzazione** attraverso la valutazione della capacità dell'organizzazione di modificare il suo assetto, amministrativo e professionale, sulla base dell'evolvere dei bisogni;
- ♦ **L'accessibilità ai servizi** attraverso la dotazione degli strumenti informativi e soluzioni organizzative volte a facilitare l'accesso ai servizi.

In relazione agli standard di qualità dei servizi occorre precisare che alcuni servizi sono soggetti alla **disciplina regionale sull'accreditamento** (DGR 514/2008; 840/2008; 1904/2011) e/o **sull'autorizzazione al funzionamento** (DGR 564/2000).

Capitolo IV

PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI CITTADINI

4.1 Partecipazione

L'ASP stimola e promuove la partecipazione e il confronto con gli utenti e i loro familiari ritenendo fondamentale che questi possano e debbano dare un contributo al miglioramento dei servizi mediante suggerimenti e segnalazioni.

La collaborazione degli utilizzatori dei servizi è preziosa perché consente, attraverso appositi strumenti di indagine, di operare quegli aggiustamenti che si rendono di volta in volta necessari per modulare i servizi in rapporto alle reali esigenze dei cittadini.

Gli strumenti di partecipazione saranno:

- la somministrazione di questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti

- la pubblicazione periodica di dati e indicatori di attività ad iniziare dal Bilancio Sociale

- la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni critiche, verbali o scritte attraverso l'apposito modulo (allegato 2) presente presso ogni servizio, presso gli Uffici amministrativi e scaricabile sul sito internet www.aspcesenavallesavio.eu

- la possibilità di sporgere formale reclamo per disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni in forma scritta anche in questo caso è possibile utilizzare l'apposito modulo (allegato 3) presente presso ogni servizio, presso gli Uffici amministrativi e scaricabile sul sito internet www.aspcesenavallesavio.eu

Stimolare e consolidare un rapporto basato sul reciproco scambio di informazioni è l'obiettivo che ci proponiamo di raggiungere in quanto riteniamo che la crescita dei nostri servizi debba essere sempre più legata alla crescita del dialogo con i cittadini.

4.2 I reclami e le segnalazioni: opportunità di miglioramento dei servizi

I reclami sono uno strumento importante di tutela e partecipazione per gli utenti.

OGGETTO DEL RECLAMO possono essere:

- il mancato rispetto degli standard dichiarati;

- aspetti relativi all'organizzazione

- caratteristiche strutturali degli spazi ove vengono erogati i servizi;

- il comportamento degli operatori

- ogni altro atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio

la SEGNALAZIONE DEL RECLAMO può avvenire:

- verbalmente: rivolgendosi agli operatori del Servizio che provvederanno alla verbalizzazione e alla compilazione di un apposito modulo completo dei dati identificativi e della sottoscrizione del soggetto che presenta il reclamo;

compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo (allegato 3) disponibile presso il Servizio, gli Uffici amministrativi o scaricabile sul sito www.aspcesenavallesavio.eu con lettera in carta semplice indirizzata ad Azienda pubblica di Servizi alla Persona del Distretto Cesena Valle Savio, Via Dandini 24- 47521 Cesena (FC), debitamente firmata.

Non si accolgono reclami anonimi in quanto la mancanza delle generalità, l'indirizzo e la reperibilità del soggetto impedisce l'attivazione della procedura di risposta.

La TRASMISSIONE:

Presso ogni servizio è predisposta un apposito raccoglitore dei reclami o di altra segnalazione. I reclami possono essere consegnati a mano anche all'ufficio protocollo dell'ASP Cesena Valle savio a Cesena in Via Dandini n. 24, o indirizzati all'ASP con posta certificata postmaster@pec.aspcesenavallesavio.eu.

RISPOSTE ed EFFETTI:

Dove possibile, saranno fornite immediatamente specifiche risposte.

Nel caso in cui sia necessario avviare un'istruttoria si garantisce agli utenti la possibilità di ottenere una risposta al reclamo nel tempo massimo di 30 giorni.

L'ASP provvederà, inoltre, all'analisi e alla valutazione delle segnalazioni e dei reclami ricevuti, avviando precise e mirate azioni di miglioramento.

4.3 Trasparenza e accesso agli atti

In una apposita sezione del sito internet www.aspcesenavallesavio.eu Asp adotta un sistema di Albo Pretorio on line ove viene data adeguata trasparenza e accesso agli atti adottati dagli organi di indirizzo e di gestione. Attraverso il suddetto sito internet è possibile avere le informazioni generali su tutti i servizi gestiti dall'ASP, consultare i vari regolamenti di gestione nonché i documenti relativi alla trasparenza dovuta dagli Enti Pubblici di cui all'art. 21 della Legge 18-06-2009 n. 69.

I cittadini possono fare richiesta di accesso agli atti dell'Azienda ai sensi della legge 241 del 1990 e s.m.i.. La richiesta di accesso agli atti va indirizzata al Direttore dell'ASP in Via Dandini 24 - cap 47521 Cesena. L'ASP, nel rispetto degli interessi degli eventuali controinteressati, assicura la conclusione del procedimento di accesso entro 30 giorni dalla richiesta. Nel caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dei termini dell'accesso, è ammesso ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale o richiesta di riesame al Difensore Civico, nel termine di trenta giorni, secondo quanto stabilito dall'art.25, commi 4 e 5 , della citata Legge 241 del 1990. Per facilitare l'eventuale richiesta di accesso agli atti l'Asp metterà a disposizione degli utenti un apposito fac simile di modulo di richiesta.

L'accesso e la diffusione delle informazioni sono sottoposti alle disposizioni legislative relative alla privacy (D.lgs. 196/03).

Allegato 1

ELENCO SERVIZI E UFFICI DELL'ASP

AREA SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA:
Responsabile Alessandro Strada

Casa Protetta & Centro Diurno "Nuovo Roverella"

Via Ancona, 290 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 0547 334901 - Fax: 0547 334916

Email: nuovo.roverella@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza per posti convenzionati e diretto presso la sede del servizio per i posti non convenzionati

Servizio residenziale ad alta intensità assistenziale e riabilitativa "Progetto Prometeo"

Via Ancona, 290 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 0547 334901 - Fax: 0547 334916

Email: nuovo.roverella@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: Diretto presso la sede del servizio

Servizio residenziale per Gravi Disabilità' acquisite (DGR 840/2008)

Via Ancona, 290 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 0547 334901 - Fax: 0547 334916

Email: nuovo.roverella@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: l'accesso alle soluzioni residenziali, anche di sollievo, è disposto dall'equipe multiprofessionale del distretto di residenza del disabile.

Progetto Almanacco

Via Ancona, 290 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 331 1936149

Email: almanacco@aspcesenavallesavio.eu

<http://www.aspcesenavallesavio.eu/almanacco/index.htm>

Accesso: Diretto presso la sede del servizio

AREA SERVIZI PER LA DOMICILIARITA'

Responsabile Eloise Righi

Centro Risorse Anziani - Progetto "Affetti Speciali"

Via Dandini, 16 - 47521 Cesena (FC)

Telefono: 0547 26700 - Fax: 0547 27799

Email: risorse.anziani@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: Diretto presso la sede del servizio

Telesoccorso e Teleassistenza - Centrale Operativa

Piazza Pier Paolo Pasolini, 84 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 0547 600640 - Fax: 0547 603024

Numero verde 800 301 771

Email: teleassistenza@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: Diretto presso la sede del servizio

Spazio Libera Età

Piazza Pier Paolo Pasolini, 84 – 47522 Cesena (FC)
Telefono: 0547 602439 - Fax: 0547 603024
Email: risorse.anziani@aspcesenavallesavio.eu
Accesso: Diretto presso la sede del servizio

Segreteria Banca del Tempo

Piazza Pier Paolo Pasolini, 84 – 47522 Cesena (FC)
Telefono: 0547 602439 Cellulare: 366 6732656
Email: bancadeltempocesena@gmail.com
Accesso: Diretto presso la sede del servizio

Punto di Appoggio al Lavoro di Cura

Via Dandini, 24/a - 47521 Cesena (FC)
Telefono: 0547 608323 - Fax: 0547 27799
Email: puntodiappoggio@arcopolis.it
Accesso: Diretto presso la sede del servizio

Borse Lavoro

via Dandini 16 - Cesena
tel. 0547 26700 - Fax: 0547 27799
capriotti_mc@comune.cesena.fc.it
eloise.righi@aspcesenavallesavio.eu
Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza

Centro per l'Adattamento dell'Ambiente Domestico

Corso Cavour c/o Dipartimento Cure Primarie AUSL Cesena
Tel/Fax 0547 352789
http://www.centricasaamica.emilia-romagna.it/cesena/info_caad_cesena
Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza e diretto presso la sede del servizio

AREA SERVIZI EDUCATIVI E TUTELA MINORI

Responsabile: Claudia Bagnolini Piancastelli

Comunità Arca Servizio Residenziale

Via Ancona, 270 - 47522 Cesena (FC)
Telefono: 0547 333341 - Fax: 0547 333341
Email: arca.residenziale@aspcesenavallesavio.eu
Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza

Comunità Arca Servizio Diurno

Via Ancona, 310 - 47522 Cesena (FC)
Telefono: 0547 601705 - Fax: 0547 601705
Email: arca.diurno@aspcesenavallesavio.eu
<http://www.arcaragazzi.it>
Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza e diretto presso la sede del servizio

Centro Estivo l'Arca

Via Ancona, 310 - 47522 Cesena (FC)
Email: arca.diurno@aspcesenavallesavio.eu
Telefono: 0547 601705 - Fax: 0547 601705
Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza e diretto presso la sede del servizio

Spazio Neutro "So.Stare"

Via Chiesa di Tipano, 950 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 0547 661292 - Fax: 0547 668377

Email: sostare@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza e diretto presso la sede del servizio

Centro Educativo "Centro Anch'io" di San Piero in Bagno

tel. 0547 601705

Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza e diretto presso la sede del servizio

Prolungamenti Pomeridiani nelle Scuole di Cesena

tel. 0547 601705

Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza e diretto presso la sede del servizio

Progetto Einstein - "Sostegno all'apprendimento per bambini con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA)"

Via Ancona, 310 - 47522 Cesena (FC)

Email: arca.diurno@aspcesenavallesavio.eu

Telefono: 0547 601705 - Fax: 0547 601705

Accesso: diretto presso la sede del servizio

SERVIZI PER LE FAMIGLIE I GIOVANI GLI IMMIGRATI E IL DISAGIO SOCIALE

Responsabile: Cinzia Pieri

Centro Per Le Famiglie

Via Ex Tiro A Segno, 239 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 0547 333611 - Fax: 0547 333611

Email: centrofamiglie@comune.cesena.fc.it

<http://www.aspcesenavallesavio.eu/centrofamiglie/index.htm>

Accesso: diretto presso la sede del servizio

Centro Interculturale

Via Ex Tiro A Segno, 239 - 47522 Cesena (FC)

Telefono: 0547 601687 - Fax: 0547 601687

Email: c.interculturale@comune.cesena.fc.it

<http://www.movimenti.altervista.org>

Accesso: diretto presso la sede del servizio

Servizio "Oltre la strada"

Via Dandini, 16 - 47521 Cesena (FC)

Telefono: 0547 611198

Email: oltrelastrada@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: diretto presso la sede del servizio

Centro Stranieri

Via Pio Battistini, 20 - 47521 Cesena (FC)

Telefono: 0547 356488, 0547 356586 - Fax: 0547 356488

Email: c.stranieri@comune.cesena.fc.it

Accesso: diretto presso la sede del servizio

Sportello rinnovo Permessi e Soggiorni

c/o Comune di Cesena

tel. 0547 333611

Accesso: diretto presso la sede del servizio

Servio Mediazione all'abitare

Via Dandini, 7 (struttura ex Roverella) - 47521 Cesena (FC)

Telefono: 0547 25744 - Fax: 0547 333605

Email: mediacionesociale@aspcesenavallesavio.eu

Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza

Casa per le Donne

Vicolo Madonna del Parto, 10- 47521 Cesena (FC)

Telefono: 0547 22757

Email: casadelledonne@comune.cesena.fc.it

Accesso: diretto presso la sede del servizio

Centro di Aggregazione Giovanile "Buliro" -

Via Cervese, 1256 - Cesena

tel. 0547 382262

Accesso: diretto presso la sede del servizio

Servizio animazione di Strada:**Progetti "Terre di mezzo" e "Borse Lavoro Giovani"**

Via Cervese, 1256 - Cesena

tel. 0547 382262

Accesso: Assistente Sociale Comune di Residenza e diretto presso la sede del servizio

SERVIZI CULTURALI E SCOLASTICI

Responsabile Massimo Comandini

Istituto di Cultura Musicale "Arcangelo Corelli"

Via Aldini, 50 - 47521 Cesena (FC)

Telefono: 0547 27604, 0547 355715 - Fax: 0547 611309

corelli@aspcesenavallesavio.eu

<http://www.aspcesenavallesavio.eu/corelli/index.htm>

Accesso: Diretto con agevolazione sulla base dell'ISEE

Servizi integrativi nelle scuole comunali

Via Dandini 24 - Cesena

tel. 0547 27604

Accesso: Servizio in convenzione con Settore scuola del Comune di Cesena

Borse di studio "Federico Valzania" e Borse di studio "Camprini Malmerendi"

Via Dandini 24 - Cesena

tel. 0547 27604

Accesso: Diretto sulla base di apposito avviso pubblico

PATRIMONIO

Responsabile Massimo Comandini

Assegnazione Appartamenti a Canone Agevolato

Via Dandini 24 - Cesena

tel. 0547 27604

Accesso: Servizi Sociali

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli **Uffici Amministrativi dell'A.S.P. Cesena Valle Savio** si trovano a Cesena, in Via Dandini 24. L'orario di apertura al pubblico è da Lunedì al Sabato (compreso), dalle 8,30 alle 13.00 e Lunedì e Mercoledì dalle 14,30 alle 17. Telefono 0547 27604 - Fax 0547 611309

Email:

asp@aspcesenavallesavio.eu

uffici.amministrativi@aspcesenavallesavio.eu

postmaster@pec.aspcesenavallesavio.eu (Posta Elettronica Certificata - P.E.C.)

DIRETTORE

Strada Alessandro

Email: alessandro.strada@aspcesenavallesavio.eu

DIRIGENTE AMMINISTRATIVO

Comandini Massimo

Email: massimo.comandini@aspcesenavallesavio.eu

SEGRETERIA (Telefono 0547 27604 - Fax 0547 611309)

Bassetti Milva (Responsabile di Segreteria)

Email: milva.bassetti@aspcesenavallesavio.eu

RAGIONERIA (Telefono 0547 21494 - Fax 0547 611309)

Pizzocarò Antonella Luisa (Responsabile Settore Economico Finanziario)

Email: luisa.pizzocarò@aspcesenavallesavio.eu

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Sede Legale dell'ASP è a Cesena n Via Dandini 24 – cap 47521 tel. Telefono 0547 27604 - Fax 0547 611309

Elide Urbini – Presidente e Rappresentante Legale-

Tel. 0547 27604 - Fax 0547 611309

Email: elide.urbini@aspcesenavallesavio.eu

Marino Bracci –Vice Presidente

Arianna Maroni – Consigliere

Cesare Soldati - Consigliere

Marco Montini – Consigliere

Allegato 2

MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Oggetto : Osservazioni e/o suggerimenti sui servizi

Al Direttore
Sede

(i campi contrassegnati da * sono obbligatori)

Cognome..... * Nome *

Indirizzo * CAP

Città * Provincia (sigla) *

per ricevere riscontri e per eventuali contatti ci indichi almeno uno dei suoi recapiti

Telefono Fax Mail :

Data compilazione

Oggetto dell'osservazione e/o del suggerimento:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Eventuali altre note :

.....
.....

FIRMA

MODULO PER RECLAMO

Oggetto : Reclamo per un disservizio, ovvero mancata o difettosa erogazione di una prestazione, o di mancato rispetto di impegni previsti e contenuti nella carta dei servizi.

Al Direttore
Sede

(i campi contrassegnati da * sono obbligatori)

Cognome..... * Nome *

Indirizzo * CAP

Città * Provincia (sigla) *

per ricevere riscontri e per eventuali contatti ci indichi almeno uno dei suoi recapiti

Telefono Fax Mail :

Data compilazione

Oggetto del reclamo :

.....
.....
.....
.....
.....

informazioni utili per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato:
nome e cognome del personale coinvolto nell'oggetto del Reclamo
la qualità del servizio reso;
gli standard di qualità che si ritengono non raggiunti;

Eventuali altre note :

.....
.....

FIRMA
