

CARTA DEI SERVIZI

SPORTELLO FAMIGLIA

La Carta dei Servizi dello Sportello Famiglia del Comune di San Donà di Piave, è uno strumento informativo sui servizi/prestazioni offerti dal Comune all'interno della progettualità Comune Amico della Famiglia.

L'obiettivo non è solo quello di aiutare il cittadino nella ricerca di risposte adeguate alla soddisfazione di un bisogno contingente, ma anche creare la consapevolezza sui propri diritti e doveri, indirizzandolo ad un utilizzo dei servizi in modo responsabile e attuandolo nelle forme più appropriate.

PRINCIPI GUIDA

Questo documento declina e attua i principi di:

- **Eguaglianza:** i servizi offerti dallo Sportello Famiglia sono forniti secondo regole uguali per tutti;
- **Senza discriminazioni:** di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- **Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle situazioni;
- **Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Efficacia:** i servizi offerti dallo Sportello Famiglia sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti;
- **Efficienza:** i servizi offerti dallo Sportello Famiglia sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

DIRITTI E DOVERI

- **Tutela della riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza;
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso allo Sportello Famiglia presso il quale deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e sui documenti da presentare per ottenere una determinata prestazione;
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica; se lo Sportello Famiglia non è in grado di dare tale risposta in quanto l'istruttoria è posta in essere da un altro ufficio verranno fornite indicazioni al cittadino stesso;
- **Fiducia e decisione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e di responsabilità;

- **Reclamo e riparazione dei torti:** ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi e in misura congrua.

CHI HA DIRITTO AI SERVIZI

Possono fruire delle prestazioni dello Sportello Famiglia

- I cittadini residenti nel Comune di San Donà di Piave;
- Gli stranieri ed apolidi residenti nel Comune di San Donà di Piave;
- I profughi, i rimpatriati, i rifugiati che ne hanno titolo secondo le leggi dello Stato e che dimorano nel Comune di San Donà di Piave;

INTERVENTI E SERVIZI

Per le prestazioni ed i servizi di seguito descritti è stata rielaborata in forma sintetica la presente Carta Servizi, chi ne fosse comunque interessato potrà rivolgersi allo Sportello Famiglia presso il Comune di San Donà di Piave

- Accoglienza e informazione al cittadino in merito ai benefici che il nucleo familiare potrà richiedere, sulla base delle proprie condizioni economiche e sulla base di quanto previsto dai Bandi Comunali e Regionali;
- Ascolto delle problematiche espresse dal cittadino e orientamento ed invio ai competenti servizi a seconda delle particolari richieste o necessità, con particolare attenzione agli aspetti sociali, psicologici e legali;
- Accoglimento diretto delle istanze di ottenimento di alcuni benefici di competenza del Comune, che coinvolgono una vasta platea di famiglie, sulla base delle indicazioni fornite dai competenti uffici comunali;
- Raccolta e diffusione di informazioni inerenti alle attività di enti pubblici o privati autorizzati ai sensi della normativa vigente che erogano sul territorio servizi e prestazioni e favore della famiglia: a) Informazioni sui servizi per le famiglie pubblici e privati: asili nido, nidi in famiglia; b) Informazioni sui servizi scolastici e formativi: scuole, doposcuola e centri estivi;
- Assistenza al cittadino nelle operazioni da effettuare via internet nel caso di attivazione di benefici, bonus e altre prestazioni previste dalla normativa statale, regionale o comunale;
- Coordinamento con le istituzioni del territorio affinché le famiglie possano conseguire e conoscere agevolmente tutte le opportunità e le forme di sostegno cui hanno diritto;
- Promozione di attività e iniziative per giovani e famiglie offerte dal territorio "Informafamiglia";
- Orientamento e accompagnamento alla scelta scolastica, post-diploma e universitaria;
- Orientamento alla ricerca di lavoro in modo attivo;

Per informazioni, richieste o suggerimenti è possibile rivolgersi direttamente allo Sportello Famiglia chiamando il numero 0421/590616 oppure scrivendo una mail a sportello.famiglia@sandonadipiave.net

Lo Sportello Famiglia del Comune di San Donà di Piave opera nei seguenti orari:

Lunedì 8:00 -12:15

Martedì 8:00 – 12:15

Mercoledì 8:00 – 12:15

Giovedì 14:30 – 17:30

Venerdì 8:00 – 12:15