

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION				
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione e il controllo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il provvedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato e nei confronti del provvedimento finale ovvero nel caso di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
			NOMINATIVO TELEFONO EMAIL									
1	Assegno di Maternità (Articolo 66 della Legge 448 del 23/12/98 e successive modifiche e integrazioni - Articolo 74 del Decreto Legislativo 26/03/01, n° 151 - Articolo 49 della Legge 23/12/1999, n° 488 - Articolo 10 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21/12/2000, n° 452 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25/05/2001, N° 337).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali.La domanda, per ricevere l'assegno di maternità, completa di dichiarazione sostitutiva unica, deve essere presentata mediante compilazione di apposito modulo da inoltrare (personalmente ovvero a mezzo posta) all'Unità di Direzione Servizi Sociali - Ufficio Cortesia Via Nazario Sauro. Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785; dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00. A tale domanda deve essere allegata l'attestazione ISE (Indicatore della Situazione Economica) rilasciata dal CAF, dalla locale sede INPS o, in alternativa, dall'Ufficio per le Prestazioni Sociali Agevolate. La domanda va presentata entro sei mesi dalla data del parto o dell'ingresso del minore nella famiglia anagrafica della donna che lo riceve in affidamento preadottivo o in adozione senza affidamento.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Ufficio Cortesia - e-mail: ufficiocortesia@comune.potenza.it personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785 Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	30 gg. per la fase afferente al Comune - 45 gg. per la fase afferente all'INPS	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
2	Assegno per il nucleo familiare con almeno tre figli minori (Articolo 65 della Legge 448 del 23/12/98 e successive modifiche e integrazioni - Articolo 14 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21/12/2000, n° 452 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25/05/2001, n° 337 - Legge 06 agosto 2013 n° 97 art. 13).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali.La domanda, per ricevere l'assegno di maternità, completa di dichiarazione sostitutiva unica, deve essere presentata mediante compilazione di apposito modulo da inoltrare (personalmente ovvero a mezzo posta) all'Unità di Direzione Servizi Sociali - Ufficio Cortesia Via Nazario Sauro. Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785; dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00. A tale domanda deve essere allegata l'attestazione ISE (Indicatore della Situazione Economica) rilasciata dal CAF, dalla locale sede INPS o, in alternativa, dall'Ufficio per le Prestazioni Sociali Agevolate. La domanda va presentata entro sei mesi dalla data del parto o dell'ingresso del minore nella famiglia anagrafica della donna che lo riceve in affidamento preadottivo o in adozione senza affidamento.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Ufficio Cortesia - e-mail: ufficiocortesia@comune.potenza.it personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785 Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	30 gg. per la fase afferente al Comune - 45 gg. per la fase afferente all'INPS	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
3	Contributo economico per i minori di filiazione naturale (Regio Decreto - 790/1927-Legge Regionale 4/2007)	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ruoti Lucia	Tel.0971/415746 lucia.ruoti@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali.La domanda, per ricevere il contributo, va presentata su apposito modello presso l'Ufficio Cortesia, entro i dodici mesi dalla nascita del minore. E' possibile presentare la domanda in ogni momento dell'anno, a partire dal giorno di nascita del minore ed entro il compimento del primo anno di vita.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Lucia Ruoti lucia.ruoti@comune.potenza.it tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Termine massimo: 30 gg dalla data di presentazione della domanda.	Ricorsi amministrativi	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
4	Agevolazione Tari - art. 58 Regolamento TARI 2015	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Sig.ra Antonietta Buono	Tel.0971/415722 antonietta.buono@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali.La richiesta va effettuata presso l'Ufficio Prestazioni sociali agevolate dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415517 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Disamina della domanda immediata, trasmissione all'Ufficio Tributi per l'applicazione dell'agevolazione, entro il 30 Settembre di ogni anno.	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
5	Ammissione al regime di compensazione per la fornitura di energia elettrica (decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e decreto legge n. 185/2008); Ammissione Disagio Fisico (decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e Decreto del Ministro della salute 13 gennaio 2011).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Sig.ra Antonietta Buono	Tel.0971/415722 antonietta.buono@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali.La richiesta va effettuata presso l'Ufficio Prestazioni sociali agevolate dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Termine massimo: 30 gg. per gli adempimenti relativi all'Unità di Direzione Servizi Sociali	Ricorso da presentare all'esercente	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO			ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE				CUSTOMER SATISFACTION	
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)			(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti allegati all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
6	Ammissione al regime di compensazione per la fornitura di gas naturale (decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e decreto legge n. 182/2008);	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Sig.ra Antonietta Buono	Tel.0971/415722	antonietta.buono@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali;La richiesta va effettuata presso l'Ufficio Prestazioni sociali agevolate dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Termine massimo: 30 gg.	Ricorso da presentare all'esercente			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	
7	Amministratore di portale della Piattaforma Sgate.	U.D. SERVIZI SOCIALI	Sig.ra Antonietta Buono	Tel.0971/415722	antonietta.buono@comune.potenza.it	Non esistono istanze di parte dell'utenza						segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	
8	Prestazioni sociali agevolate	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Sig.ra Antonietta Buono	Tel.0971/415722	antonietta.buono@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali;La richiesta va effettuata presso l'Ufficio ISEE dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Sig.ra Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	10 gg. lavorativi.	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	
9	Procedimento di assegnazione del "Contributo di sostegno alla locazione" (art. 29 L. R. 24/07 e art. 11 L.451 del 09.12.1998)	U.D. SERVIZI SOCIALI	Dott.ssa Loredana Grazia Atella	0971/415103	loredana.atella@comune.potenza.it	Il procedimento viene attivato a seguito di un provvedimento della Regione Basilicata e conseguente emanazione dell'Avviso Pubblico del Comune. Il Bando con l'Avviso Pubblico del Comune sarà reperibile sul sito ufficiale del Comune e sulla carta dei servizi sociali on-line. Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; La domanda per ricevere il contributo, distribuita dal Comune, deve essere presentata all'Ufficio Protocollo dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Loredana Grazia Atella tel. 0971/415103 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00, entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del bando; I documenti da allegare alla domanda saranno segnalati nel Bando.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Loredana Grazia Atella tel. 0971/415103 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	1 anno	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	
10	Edilizia residenziale pubblica: Procedimento di assegnazione alloggi di proprietà comunale e Ater L. R. 24/07; Procedimento subentro e voltura art.19 L.R. 24/07; Procedimento di decadenza ex art.33/34 L. R. 24/07; Procedimento di formazione della graduatoria per le assegnazioni degli alloggi L.R. 24/07.	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Loredana Grazia Atella	0971/415103	loredana.atella@comune.potenza.it	Il procedimento viene attivato a seguito di un provvedimento della Regione Basilicata e conseguente emanazione dell'Avviso Pubblico del Comune. Il Bando con l'Avviso Pubblico del Comune sarà reperibile sul sito ufficiale del Comune e sulla carta dei servizi sociali on-line. Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali;La domanda per l'assegnazione dell'alloggio, distribuita dal Comune, deve essere presentata all'Ufficio Protocollo dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Loredana Grazia Atella tel. 0971/415103 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00, entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del bando; I documenti da allegare alla domanda saranno segnalati nel Bando.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Loredana Grazia Atella tel. 0971/415103 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	da 8 mesi ad 1 anno	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION				
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegarsi all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza e' prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalita' di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalita' con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, e nei confronti del provvedimento finale ovvero nel caso di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalita' per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
11	Erogazione sostegno economico per interventi temporanei e/o urgente (Delibera di Giunta Comunale n° 87 del 26/04/2010; Regolamento dell'offerta di "Pacchetti di servizi" per l'inclusione sociale)-REI - Reddito di inclusione	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	tel 0971/415787, marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali;Gli interessati possono presentare la richiesta, corredata della certificazione ISEE in corso di validità, all'Ufficio Cortesia dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" - Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marielene - tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Entro 30 giorni dal primo contatto si fissa il colloquio. Entro 30 giorni dall'avvenuto colloquio l'utente riceve la risposta positiva o negativa. Nei casi in cui la mole delle richieste di intervento e di incentivo economico sia superiore alla capienza del budget finanziario assegnato al servizio, il termine di 30 giorni scaturisce dall'avvenuta approvazione della graduatoria dei soggetti "presi in carico" - in tal caso entro 30 giorni, viene determinata la liquidazione a favore dell'utente inserito utilmente in tale graduatoria secondo l'ordine di punteggio dal più alto al più basso e secondo il principio della rotazione. Termine per la predisposizione del mandato di pagamento: a cura della U.D. Bilancio. 30 giorni dall'avvenuta approvazione della graduatoria degli utenti ammessi a svolgere gli interventi in ordine di punteggi decrescente e dei soggetti gestori ospitanti gli interventi. Erogazione incentivi entro 5 giorni dalla avvenuta comunicazione della nota mensile sull'andamento dell'inserimento del soggetto ospitante a cura del soggetto gestore ospitante. Termine per la predisposizione del mandato di pagamento: a cura della U.D. Bilancio.	Ricorsi amministrativi	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
12	TIROCINI INCLUSIONE SOCIALE	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali;La domanda, per ricevere l'assegno di maternità, completa di dichiarazione sostitutiva unica, deve essere presentata mediante compilazione di apposito modulo da inoltrare (personalmente ovvero a mezzo posta) all'Unità di Direzione Servizi Sociali - Ufficio Cortesia Via Nazario Sauro. Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lucava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/41551 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00					segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
13	"Carta dei servizi" e monitoraggio qualità dei servizi offerti.	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dot. Raffaele Scaldaferrì	tel 0971/415748 raffaele.scaldaferrì@comune.potenza.it	La Carta dei servizi è uno strumento per garantire agli utenti adeguati standard di qualità delle prestazioni realizzate. Con questa Carta dei servizi, il Servizio e tutto il personale a questo assegnato, assumono quali fattori di qualità dei servizi resi la celerità nell'erogazione, il rispetto dei termini fissati, la chiarezza e completezza delle informazioni date, la facilità di accesso alle stesse, la partecipazione al miglioramento dei servizi da parte degli utenti, la disponibilità e cortesia degli operatori, la loro professionalità e competenza. Attraverso una scheda allegata alla carta dei servizi è reperibile on-line sul sito del Comune, l'utente dei servizi sociali può inviare all'Ufficio di Facilitazione presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro, Responsabile del procedimento: Dott. Raffaele Scaldaferrì - tel. 0971/415748 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00; suggerimenti, reclami e apprezzamenti. Inoltre, a tutti gli utenti dei servizi sociali viene consegnata un questionario per la customer satisfaction per il monitoraggio continuo degli standard offerti.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott. Raffaele Scaldaferrì - tel. 0971/415748 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	La Carta dei Servizi viene aggiornata in maniera sistematica e ogni qualvolta vi sono nuovi servizi o modifiche sostanziali dei servizi offerti agli utenti.	Ricorsi amministrativi	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
14	Assistenza domiciliare handicap (Legge 5 febbraio 1992, n°104 - "Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"; Delibera di Giunta Comunale n°203 del 20 aprile 2000; "Approvazione del Progetto Tecnico degli interventi di Assistenza Domiciliare per cittadini residenti nel Comune di Potenza"; Delibera del Consiglio Comunale n°134 del 30/06/2000; "Approvazione del Regolamento degli interventi personalizzati integrati di assistenza domiciliare per cittadini residenti nel Comune di Potenza	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali;L'Unità di "Direzione Servizi Sociali" pubblica, entro il 30 settembre di ciascun anno un avviso rivolto ai cittadini che intendono usufruire dei servizi di assistenza domiciliare. Gli interessati inoltrano istanza all'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marielene - tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00, entro il 30 ottobre di ciascun anno, corredata dei documenti di seguito indicati: - Certificazione ISEE in corso di validità; - Copia del verbale di riconoscimento dell'invalidità; - Copia del verbale di accertamento dello stato di handicap (ai sensi della legge N° 104/92).	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marielene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	30 giorni	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION				
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'Ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predefinito per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
15	Centro socio educativo diurno per l'handicap (Legge 5 febbraio 1992 n. 104, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. Legge 8 novembre 2000, n. 328. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4. Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale. Regolamento centro socio educativo diurno)	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it - servizi sociali; Presentando domanda redatta su apposito modulo predisposto dai Servizi Sociali presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00 o alligando la Dichiarazione Sostitutiva Unica (ai sensi del Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n°109, come modificato dal Decreto Legislativo 3 maggio 2000, n°130) nonché la certificazione rilasciata dalla Commissione Medica per gli accertamenti degli stati di handicap dell'Azienda Sanitaria Locale	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00		Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
16	Strutture residenziali per pluriminorati (Legge 5 febbraio 1992 n. 104, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. Legge 8 novembre 2000, n. 328. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4. Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it - servizi sociali; Istruttoria del procedimento (acquisizione documenti, colloqui, visita domiciliare, relazione) Elaborazione piano individualizzato di intervento. Comunicazione, al gestore e all'utente, inerente l'erogazione del contributo di compartecipazione alla retta mensile per servizio di ospitalità. Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00	30 giorni	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
17	Interventi audiolesi e videolesi (Legge 5 febbraio 1992 n. 104, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. Legge 8 novembre 2000, n. 328. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4. Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale. Regione Basilicata Deliberazione della Giunta n. 1700 del 3 dicembre 2007. "Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4, art.31, comma 9. Approvazione linee guida per la concessione di provvidenze economiche a favore di persone con disabilità: audiolesi e videolesi". Deliberazione della Giunta Comunale n. 40 del 01/04/2008. "Adozione linee guida per la concessione di provvidenze economiche a favore di persone con disabilità: audiolesi e videolesi. Ai sensi della Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4, art.31, comma 9.")	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it - servizi sociali; Gli interessati inoltrano istanza all'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00, corredata dai documenti di seguito indicati: - Autocertificazione stato di famiglia. - Copia della certificazione sanitaria rilasciata dall'apposita commissione, ai sensi della legge 104/92, attestante lo stato di disabilità. - Attestazione ISEE, ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 1998, come modificato dal decreto legislativo 31 maggio 2000, n. 300. - Dichiarazione sostitutiva, ai sensi di legge, attestante l'eventuale ottenimento di contributi a qualunque titolo erogati da altri enti pubblici. - Attestazione dell'istituzione ospitante attestante l'iscrizione e la frequenza scolastica o universitaria	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00	30 giorni	Ricorsi amministrativi; Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
18	Contributo per autosodattate (Legge 5 febbraio 1992 n. 104, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. Legge 8 novembre 2000, n. 328. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Deliberazione della Giunta Comunale n. 148 del 22/08/2006 "Criteri e modalità di accesso al contributo per l'adattamento di veicoli privati destinati a persone con disabilità".)	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Marilene Ambroselli	tel 0971415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it - servizi sociali; Istruttoria del procedimento (acquisizione e verifica documenti). Comunicazione all'utente. Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00	30 giorni	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
19	REI - Reddito di Inclusione Sociale	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Marilene Ambroselli	tel 0971415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it - servizi sociali; La domanda va richiesta presso Unità di Direzione Servizi Sociali - Ufficio Cortesia Via Nazario Sauro. Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785; dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Ufficio Cortesia - e-mail: ufficiocortesia@comune.potenza.it Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785 Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00		Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION				
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il provvedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato e nei confronti del provvedimento finale ovvero nel caso di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
20	Assistenza domiciliare anziani (Legge 5 febbraio 1992, n°104; "Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"; Delibera di Giunta Comunale n°203 del 20 aprile 2000; "Approvazione del Progetto Tecnico degli interventi di Assistenza Domiciliare per cittadini residenti nel Comune di Potenza"; Delibera del Consiglio Comunale n°134 del 30/06/2000; "Approvazione del Regolamento degli interventi personalizzati integrati di assistenza domiciliare per cittadini residenti nel Comune di Potenza	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Rossella Bellitto	tel 0971415727 rossella.bellitto@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; L'Unità di Direzione "Servizi Sociali" pubblica, entro il 30 settembre di ciascun anno un avviso rivolto ai cittadini che intendono usufruire del servizio di assistenza domiciliare. Gli interessati inoltrano istanza all'Unità di Direzione Servizi Sociali, entro il 30 ottobre di ciascun anno, corredata dei documenti di seguito indicati: - Certificazione ISEE in corso di validità; Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	30 giorni	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
21	Strutture residenziali per anziani (Piano socio-assistenziale Regionale per il triennio 2000-2002 approvato con deliberazione del Consiglio Regionale 22/12/1999 in prosieguo 21/12/1999, n°1280; Piano sociale della Città di Potenza approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n°172 del 08 maggio 2002; Legge 8 novembre 2000, n°328; "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; Delibera di Giunta Regionale n°558 del 29 marzo 1999; "Determinazione dei massimali economici d'intervento per i servizi socio-assistenziali").	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Rossella Bellitto	tel 0971415727 rossella.bellitto@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; Gli utenti aventi i requisiti, per usufruire del servizio, devono inoltrare domanda su un apposito modello all'ufficio cortesia dell'Unità di Direzione Servizi Sociali. Il modello può essere acquisito all'Ufficio cortesia dell'Unità di Direzione Servizi Sociali. Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	30 giorni	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
22	Progetto la bella estate per anziani: servizio di soggiorno vacanze clinico e termale (Legge 8 novembre 2000, n°328; "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; Piano socio-assistenziale Regionale per il triennio 2000-2002 approvato con deliberazione del Consiglio Regionale 22/12/1999 in prosieguo 21/12/1999, n°1280; Piano sociale della Città di Potenza giusta delibera di Giunta n. 172/08 maggio 2002).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Rossella Bellitto	tel 0971415727 rossella.bellitto@comune.potenza.it	provvedimento dirigenziale, del quale viene data notizia sul sito del Comune e sulla Carta dei Servizi -On line. Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; Presentando un apposita domanda all'ufficio cortesia dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Sira Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Sira Antonietta Buono tel. 0971/415722 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	l'interessato riceverà una risposta alla sua domanda entro 10 giorni dalla presentazione.	Ricorsi amministrativi	secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
23	Trasporto sociale (Delibere di Giunta Comunale n°792 del 20 dicembre 1999 e n°472 del 4 giugno 2001 (Attivazione del servizio "Taxi a chiamata" quale intervento socio-assistenziale di promozione dell'autonomia del cittadino "diversamente abile")	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Rossella Bellitto	tel 0971415727 rossella.bellitto@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; I cittadini che intendono usufruire del trasporto personalizzato devono presentare domanda, su apposito modulo, all'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Ufficio Cortesia Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785 Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Ufficio Cortesia - Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785 Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	30 giorni	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION				
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza e' prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché' gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalita' di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalita' con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato e nei confronti del provvedimento finale ovvero nel caso di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalita' per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché' le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
24	Progetto la bella estate per minori (Delibera Giunta Regionale n° 1208 del 9 Luglio 2002 - Piano Sociale della città - Delibera Giunta Comunale n°125 del 22/7/2008 (Approvazione Linee Guida) - Legge quadro n°328/2000)	U.D. SERVIZI SOCIALI	Lucia Ruoti	Tel 0971415746 lucia.ruoti@comune.potenza.it	Il progetto viene avviato nei soli mesi estivi, previa approvazione di apposito provvedimento dirigenziale, del quale viene data notizia sul sito del Comune e sulla Carta dei Servizi - On Line. Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi - on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it/servizi-sociali ; Presentando un'apposita domanda all'ufficio corsista dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	l'interessato riceverà una risposta alla sua domanda entro 10 giorni dalla presentazione.	Ricorsi amministrativi	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
25	Talassemici (Legge Regionale n° 22/1992 "Norme in materia di provvidenze economiche da erogare ai cittadini affetti da talassemia"; Legge Regionale n° 26/1989 che ha esteso le provvidenze previste dalla L. R. n. 22/92 in favore dei talassemici, anche affetti da emofilia, emofiliopatia e da immuno difici gravi congeniti o acquisiti, che necessitano di interventi terapeutici e di controllo in forma continuativa; Legge regionale n° 23/2004 che apporta modifiche al citato art. 6 della L.R. N. 22/92).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Lucia Ruoti	Tel 0971415746 lucia.ruoti@comune.potenza.it	Direzione "servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi - on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it/servizi-sociali ; La domanda, per ricevere il contributo, va presentata compilando un modulo appositamente predisposto dal Comune di Potenza - Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00, a cui si allega la seguente documentazione: • Certificato Medico rilasciato dalla struttura pubblica, attestante la diagnosi; • Autocertificazione relativa al reddito del nucleo familiare del richiedente; • Eventuale atto di delega alla riscossione delle spettanze con il relativo codice fiscale del delegato; • Decreto di autorizzazione rilasciato dal giudice tutelare che autorizzi alla riscossione il genitore di un beneficiario che sia minorenni o in tutela.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Quando la documentazione presentata a corredo della domanda dà diritto al contributo, lo stesso viene erogato dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione dell'istanza. Qualora il contributo non spettasse viene inviato il responso negativo entro 30 giorni dall'istanza.	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
26	Nefropatici (Legge Regionale n° 30/1981 "Norme in materia di provvidenze economiche a favore di nefropatici cronici soggetti ad emodialisi o che siano stati sottoposti a trapianto renale"; Legge regionale n° 41/1979; "Modifiche ed integrazioni alla legge regionale n° 46 recante norme per la dialisi domiciliare"; Legge n° 23/2004 "Modifiche alla Legge n° 30/1981 che estende la fruizione di detto contributo anche ai pazienti residenti nel Comune in cui effettuano la dialisi, con onere della giunta regionale di determinare gli importi").	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Lucia Ruoti	Tel 0971415746 lucia.ruoti@comune.potenza.it	Direzione "servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi - on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it/servizi-sociali ; La domanda, per ricevere il contributo, va presentata compilando un modulo appositamente predisposto dal Comune di Potenza - Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00, a cui si allega la seguente documentazione: - Certificato Medico rilasciato dalla struttura pubblica, attestante la diagnosi; - Autocertificazione relativa al reddito del richiedente oppure dichiarazione del reddito percepito solo dal richiedente; - Eventuale atto di delega alla riscossione delle spettanze con il relativo codice fiscale del delegato; - Decreto di autorizzazione rilasciato dal giudice tutelare che autorizzi alla riscossione il genitore di un beneficiario che sia minorenni o in tutela.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Quando la documentazione presentata a corredo della domanda dà diritto al contributo, lo stesso viene erogato dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione dell'istanza. Qualora il contributo non spettasse viene inviato il responso negativo entro 30 giorni dall'istanza.	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
27	Idoneità Adozioni (Legge n. 184 del 4 maggio 1983 successivamente modificata dalla legge n. 476/1998 e dalla legge n. 149/2001, "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei Minori"; Decreto Legislativo n. 151 del 26 marzo 2001 (a norma dell'art. 15 della Legge n. 53 dell'8 marzo 2000) "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e di sostegno alla maternità e paternità responsabile"; Legge n. 240 del 23 giugno 2001 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge n.150 del 24 aprile 2001" recante disposizioni urgenti in materia di adozione e di procedimenti civili davanti al Tribunale per i Minorenni.)	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Lucia Ruoti	Tel 0971415746 lucia.ruoti@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi - on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it/servizi-sociali ; I coniugi devono comunicare la loro disponibilità all'adozione al Tribunale per i Minorenni attraverso la compilazione della modulistica appositamente predisposta, il quale entro sei mesi è tenuto a convocarli per accertarne i requisiti validi per l'adozione stessa. Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Il Tribunale per i Minorenni dispone l'esecuzione di indagini atte ad accertare le capacità e le competenze genitoriali della coppia, demandando ai Servizi Sociali del Comune di residenza ed alle forze dell'ordine la raccolta di tutte le informazioni utili alla valutazione delle stesse. Le indagini dei Servizi devono essere espletate entro 120 giorni, ma possono essere richieste delle proroghe (per un massimo di 4 mesi). I dati raccolti relativi alle coppie vengono inseriti in una banca dati del Tribunale per i Minorenni;	E' possibile fare ricorso nei tre gradi di giudizio avverso il provvedimento del tribunale	segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION			
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il provvedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
28	Affidamenti preadottivi (Legge n. 184 del 4 maggio 1983 successivamente modificata dalla legge n. 476/1998 e dalla legge n. 149/2001, "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei Minori"; Decreto Legislativo n. 151 del 26 marzo 2001 (a norma dell'art. 15 della Legge n. 53 dell'8 marzo 2000) "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e di sostegno alla maternità e paternità responsabile"; Legge n. 240 del 23 giugno 2001 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge n.150 del 24 aprile 2001" recante disposizioni urgenti in materia di adozione e di procedimenti civili davanti al Tribunale per i Minorenni).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Lucia Ruoti	Tel 0971/415746 lucia.ruoti@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; Dopo aver ottenuto l'abbinamento di un minore la coppia affidataria provvederà al mantenimento, all'istruzione, all'educazione, all'integrazione sociale del bambino affidatogli e allo scadere dell'anno di osservazione e collaborazione da parte dei Servizi Sociali, il Tribunale per i Minorenni potrà legittimare l'adozione. Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Procedimento che segue l'iter attraverso i decreti del Tribunale dei minori.	E' possibile fare ricorso nei tre gradi di giudizio avverso il provvedimento del tribunale		segretario comunale	Risultati Domanda n.5 (Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto?) Tipologia risposte N. % Molto 146 - 36,96% Abbastanza 233 - 58,99% Poco 10 - 2,53% Per niente - 0,000% Non so 6 - 1,52% Totale 395 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
29	Affidamenti familiari (Legge n. 184 del 4 maggio 1983 successivamente modificata dalla legge n. 476/1998 e dalla legge n. 149/2001, "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei Minori"; - Decreto Legislativo n. 151 del 26 marzo 2001 (a norma dell'art. 15 della Legge n. 53 dell'8 marzo 2000) "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e di sostegno alla maternità e paternità responsabile"; - Legge n. 240 del 23 giugno 2001 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge n.150 del 24 aprile 2001" recante disposizioni urgenti in materia di adozione e di procedimenti civili davanti al Tribunale per i Minorenni).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Lucia Ruoti	Tel 0971/415746 lucia.ruoti@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; Gli utenti interessati possono comunicare la propria disponibilità o al personale del Servizio Sociale del Comune di Potenza - Unità di Direzione Servizi Sociali Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Lucia Ruoti tel. 0971/415746 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Procedimento che segue l'iter presso il servizio sociale e le disposizioni del giudice di riferimento che può essere del Tribunale dei minori o del giudice tutelare.	E' possibile fare ricorso nei tre gradi di giudizio avverso il provvedimento del tribunale		segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
30	Servizio Sociale professionale area minori, handicap, anziani, inclusion e sociale. (Legge 8 novembre 2000, n. 328. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4. Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale.)	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	30 giorni Il Servizio Sociale Professionale qualora necessario, oltre al colloquio, provvede ad effettuare visite domiciliari per definire l'erogazione del servizio o del contributo nonché la misura e il costo dello stesso. Ai sensi della legge n.241 del 07/08/1990 e successive modifiche e integrazioni, l'interessato viene informato entro trenta giorni, tramite avviso scritto, dell'avvio del procedimento, dell'ammontare e della durata degli interventi.			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
31	Assistenza domiciliare minori (Piano socio-assistenziale Regionale per il triennio 2000-2002 approvato con deliberazione del Consiglio Regionale 22/12/1999 in prosieguo 21/12/1999, n°1280; Piano sociale della Città di Potenza approvato con Deliberazione di Giunta comunale n°172 dell'08 maggio 2002; L.R. n. 4 del 14 febbraio 2007 "Rete Regionale Integrata dei Servizi di Cittadinanza Sociale").	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare minori è subordinata alla segnalazione effettuata, solitamente, dal servizio sociale comunale nonché alla presa in carico. Seguono successivamente una fase di verifica (durante la quale il servizio sociale verifica periodicamente l'andamento del servizio, individuando i punti di forza o debolezza su cui lavorare) ed una fase conclusiva (in occasione della quale verranno programmati una serie di incontri con il minore ed il suo nucleo familiare per una riflessione comune riguardo il percorso educativo compiuto ed il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati). Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	30 giorni	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale		segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
32	Strutture residenziali per minori (Piano sociale della Città di Potenza approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n°172 dell'08 maggio 2002).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marilene	0971/415787 marilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Istruttoria del procedimento (acquisizione documenti, colloqui, visita domiciliare, relazione). Elaborazione piano individualizzato di intervento. Comunicazione inserimento minore ai gestori, all'utente, al Tribunale per i minorenni Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marilene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	30 giorni	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale		segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION				
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione è corredata dall'istanza e' prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché' gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalita' di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalita' con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalita' per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché' le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
33	Ufficio Pace e Immigrazione L'Ufficio Pace e Immigrazione si rapporta con le amministrazioni pubbliche tra cui Questura, Prefettura, Azienda Sanitaria Locale, Centri per l'impiego, Direzione Regionale Scolastica con i Patrocinati, i Sindacati e le organizzazioni non-profit. Progetta e realizza interventi sull'accoglienza e l'integrazione dei migranti. Partecipa alle riunioni della Commissione Provinciale sul fenomeno migranti. Partecipa al Tavolo Tecnico della Regione Basilicata sulla programmazione e sulle politiche a favore dei migranti. Coordina le attività della Tavola della Pace.	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dot. Raffaele Scaldaferrì	tel 0971/415748 ufficiopace@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; La Rete per l'immigrazione è ubicato c/o Unità di Direzione "Servizi Sociali" del Comune di Potenza - Via Nazario Sauro - Telefono 0971/415748 (telefonare negli orari sindacati) Responsabile del procedimento: Dott. Raffaele Scaldaferrì tel. 0971/415748 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott. Raffaele Scaldaferrì tel. 0971/415748 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni saranno evase in tempo reale	Ricorsi amministrativi			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
34	Salvaguardia equilibri di bilancio	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	0971/415787 marielene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; La modulistica è messa a disposizione dal Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata. Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Il Comune nel cui territorio ha sede la struttura, secondo quanto previsto dalla programmazione regionale, accerta il possesso dei requisiti prescritti per le strutture sottoposte alla disciplina di cui alla normativa vigente ed alla presente regolamentazione, entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni dalla data di presentazione dall'istanza.	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
35	Autorizzazioni ai servizi ed alle strutture Vigilanza, verifica e controllo Delibera Giunta Regionale N°194 del 09/03/2017 avente ad oggetto Art. 10 comma 1 lettera l) della LR n.4/2007. Approvazione definitiva del Manuale per l'autorizzazione dei servizi delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziali e socio-educative dopo il parere n.1872/C della IV Commissione Consiliare Permanente.	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Marielene Ambroselli	tel 0971/415787, marielene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; La modulistica è messa a disposizione dal Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata. Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Il Comune nel cui territorio ha sede la struttura, secondo quanto previsto dalla programmazione regionale, accerta il possesso dei requisiti prescritti per le strutture sottoposte alla disciplina di cui alla normativa vigente ed alla presente regolamentazione, entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni dalla data di presentazione dall'istanza.	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
36	Procedure di affidamento di acquisto di beni e servizi	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	R.U.P. di volta indicati nella determina a contrarre.	-	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali/istanza di richiesta da parte dell'interessato/Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Redazione determinazione a contrarre e scelta del contraente	Ricorsi amministrativi			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
37	Tutele e curatele Legge 9 gennaio 2004, n. 6 "Introduzione nel libro primo, titolo XII, del codice civile del capo I, relativo all'istituzione dell'amministrazione di sostegno e modifica degli articoli 388, 414, 417, 418, 424, 426, 427 e 429 del codice civile in materia di interdizione e di inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, di coordinamento e finali"	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	0971/415787 marielene.ambroselli@comune.potenza.it	Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marielene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Il procedimento ha termine con provvedimento del giudice tutelare.				segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali
38	TSU - trattamento sanitario obbligatorio (Circolare di Servizio n.10 dell'11.07.2007 del Corpo di Polizia Municipale - acquisizione per conoscenza, del Trattamento Sanitario Obbligatorio effettuato dalla Polizia Municipale; per i cittadini non residenti nella Città di Potenza dovuta comunicazione al Sindaco del Comune di appartenenza e comunicazione al Giudice Tutelare del Tribunale di appartenenza (a norma del 3° comma dell'art.3 della legge 13.05.1978 n.180 e del 3° comma dell'art.35 della legge n.833 del 23.12.1976).	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	0971/415787 marielene.ambroselli@comune.potenza.it	Non esistono istanze di parte dell'utenza	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via P. Lacava n.2 (Rione Lucania) Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/415509 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Riscontro immediato mediante trasmissione all'Ufficio Notifiche				segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO			ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE					CUSTOMER SATISFACTION
	(breve descrizione del procedimento con indicazioni di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria	[nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale]			[per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare alla domanda e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza e' prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalita' di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze]	[modalita' con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano]	[termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante]	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso di dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predefinito per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalita' per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
39	Contributo per affetti da SLA (Legge 8 novembre 2000, n. 328. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4. Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale). Deliberazione della Giunta regione basilicata n. 256 del 12 marzo 2013 "Riparto tra le Regioni delle risorse assegnate al Fondo per la non autosufficienza per l'anno 2011 per la realizzazione di interventi in tema di Sclerosi laterale amiotrofica per la ricerca e l'assistenza dei malati. Approvazione del programma attuativo regionale". Determinazione dirigenziale Regione Basilicata n. 72A/ 2013/ D.0061 del 26/7/2013 " D.G.R. 256 del 12/03/2013. Approvazione dello schema di avviso pubblico e degli schemi di domanda per la richiesta di contributi per l'assistenza ai malati di SLA". Determinazione del Dirigente Comune di Potenza n. 126 del 07/08/2013 "Fondo Regionale per la no Autosufficienza per la realizzazione di interventi in tema di Sclerosi Laterale Amiotrofica. Approvazione schema di avviso pubblico."	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Mariene	0971/415787	marlene.ambroselli@comune.potenza.it	Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali/il richiedente deve compilare per via elettronica la domanda di contributo economico, servendosi dell'apposito modello di domanda informatico disponibile sul portale regionale http://sia.regione.basilicata.it/ o rivolgendosi all'Ufficio Cortesia dell'Unità di Direzione Servizi Sociali del Comune di Potenza. La domanda compilata on line dovrà essere stampata in triplice copia utilizzando la funzione stampa finale del sistema telematico. Le tre copie firmate dal solo richiedente, corredate dalla documentazione richiesta, risultante dalla compilazione del formulario elettronico, devono essere consegnate a mano all'Unità di Direzione Servizi Sociali del Comune di Potenza. • dalla persona interessata, che, in caso di impedimento, può essere supportata dall'azione dell'Assistente Sociale comunale; • da un familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno della persona interessata. La domanda non sarà accettata se: • non risulterà compilata attraverso il sistema informatico; • risulterà stampata in versione bozza; • risulterà modificata e/o integrata a mano. Alla domanda va allegata la seguente documentazione: • certificazione medica comprovante la diagnosi di Sclerosi Laterale Amiotrofica e lo stato di fragilità/compromissione dell'autonomia personale; • attestazione di inserimento nel percorso assistenziale per le malattie neuromuscolari di cui alla D.G.R. n. 463 del 24 aprile 2012, rilasciata dal Centro di Riferimento Hub o Spoke di cui alle medesima D.G.R. • autocertificazione, ai sensi del DPR 445/2000, dello stato di famiglia storico antecedente non meno di 6 mesi dalla data di approvazione della D.C.R. n. 256 del 12/03/2013; • autocertificazione, ai sensi del DPR 445/2000, che attesti l'assistenza diretta al proprio familiare (Contributo di tipo A) o l'intenzione di avvalersi, a titolo oneroso, di uno o più assistenti familiari o familiari (Contributo di tipo B); • dichiarazione relativa al rapporto contrattuale con uno o più familiari o assistenti familiari (solo nel caso la persona non autosufficiente sia già assistita da familiari o assistenti familiari e richieda il contributo di tipo B).	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Mariene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Il servizio sociale del Comune è in attesa della pubblicazione della graduatoria regionale. Il Servizio Sociale del Comune entro 15 giorni dalla pubblicazione della graduatoria, contattata consultivamente il Centro Spoke per la SLA- Coordinamento Cure Domiciliari e Palliative territorialmente competente, di cui alla D.G.R. n. 463 del 24 aprile 2012, per procedere alla stesura del Piano di Assistenza Individualizzato	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	
40	Centro di ascolto per le donne e Casa rifugio	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Mariene	tel 0971415787,	marlene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali. Le donne interessate possono telefonare direttamente al numero 0971/55551. Ulteriori informazioni possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro responsabile del procedimento: Dott.ssa Mariene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Mariene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Il colloquio sarà effettuato entro 15 giorni dalla richiesta.	Ricorsi amministrativi			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO			ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE				CUSTOMER SATISFACTION	
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)			(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione è corredata dell'istanza e prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
41	Progetto "Home Care Premium "Assistenza domiciliare anziani" INPDAP (det. dir. U.D. Servizi Sociali N° 183 del 16/05/2010) Il traget del progetto sono: - i dipendenti iscritti alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e/o alla gestione magistrale e i pensionati utenti della gestione dipendenti pubblici, nonché, laddove i suddetti soggetti siano viventi, i loro coniugi conviventi e familiari di primo grado. - i giovani minori orfani di dipendenti iscritti alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e/o alla gestione magistrale e di utenti pensionati della gestione dipendenti pubblici. Il progetto prevede un intervento ordinario a carico dell'istituto suddiviso in due forme di supporto, diretto e indiretto: o indiretto, con l'erogazione di una somma mensile di denaro, in favore del beneficiario non autosufficiente, per la remunerazione di caregivers familiari e non familiari, di supporto alle attività di vita quotidiana (ADL), come successivamente definite; o diretto, con la fornitura, a cura e a carico dell'ambito gestione convenzionato, di prestazioni "integrative/complementari" a supporto del percorso assistenziale quotidiano, con servizi professionali domiciliari ed extra domiciliari di potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di non autosufficienza, nonché con la fornitura di "supporti" e servizi assistenziali accessori.	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Rossella Bellitto	tel 0971415727	rossella.bellitto@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali;istanza di richiesta da parte dell'interessato previa verifica dell'accertamento dei requisiti Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rossella Bellitto tel. 0971/415727 dal lunedì alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,0	Le domande possono essere inoltrate dall'01/03/2015 al 30/11/2015. Il Comune dalla data di assegnazione della pratica da parte dell'INPS ha a disposizione 15 giorni per attivare un primo contatto con il beneficiario stesso e i propri familiari, al fine di pianificare le attività di "presa in carico". Dalla data di assegnazione della pratica, il case manager ha a disposizione 30 giorni per effettuare la visita stessa e definire il programma socio assistenziale,	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servi sociali dell'UD Servizi sociali	
42	Sostegno alla locazione fondi comunali (art 11 L.431 del 09.12.1998)	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Loredana Grazia Atella	0971/415103	loredana.atella@comune.potenza.it	Il procedimento viene attivato a seguito di emanazione dell'Avviso Pubblico del Comune. Il Bando con l'Avviso Pubblico del Comune sarà reperibile sul sito ufficiale del Comune e sulla carta dei servizi sociali on-line. Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; La domanda va presentata all'ufficio protocollo dell'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Loredana Grazia Atella tel. 0971/415103 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00, entro la scadenza prevista dal Bando	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Loredana Grazia Atella tel. 0971/415103 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	6 mesi	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			segretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servi sociali dell'UD Servizi sociali	

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE	CUSTOMER SATISFACTION				
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)	(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza e' prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalita' di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalita' con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, e nei confronti del provvedimento finale ovvero nel caso di adozione del provvedimento oltre il termine predefinito per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalita' per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
43	Contributo per l'assistenza di malati in stato vegetativo (Legge 5 febbraio 1992, n. 104, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, Legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4, Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale.) Deliberazione della Giunta Regione Basilicata n. 1016 del 9 agosto 2013 "Attuazione L. R. n. 7 aprile 2013, art. 17. Approvazione direttiva regionale per la concessione di contributi ai nuclei familiari con pazienti in stato vegetativo o di minima coscienza". Determinazione Dirigenziale Regione Basilicata n. 72A1.2013/D.00565 del 5/11/2013 "D.G.R. n. 1016 del 9 agosto 2013. Approvazione dello schema di avviso pubblico e dello schema di domanda per la richiesta di contributi per l'assistenza ai malati in stato vegetativo o in stato di minima coscienza persistente, prolungato o cronico". Determinazione del Dirigente Comune di Potenza n. 156 del 14/11/2013 "D.G.R. n. 1016 del 9 agosto 2013. Approvazione dello schema di avviso pubblico e dello schema di domanda per la richiesta di contributi per l'assistenza ai malati in stato vegetativo o in stato di minima coscienza persistente, prolungato o cronico".	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	0971/415787 marielene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; Il richiedente deve compilare per via elettronica la domanda di contributo economico, servendosi dell'apposito modello di domanda informatico disponibile sul portale regionale http://statovegetativo.regione.basilicata.it/ o rivolgendosi all'Ufficio Cortesia dell'Unità di Direzione Servizi Sociali del Comune di Potenza. La domanda compilata on line dovrà essere stampata in triplice copia utilizzando la funzione stampa finale del sistema telematico. Le tre copie firmate dal solo richiedente, corredate dalla documentazione richiesta, risultante dalla compilazione del formulario elettronico, devono essere consegnate a mano al Comune. Farà fede il timbro a data del Comune di residenza accettante. Al momento della consegna, il Comune rilascerà al richiedente, quale ricevuta, una delle tre copie della domanda su cui sarà apposto data e timbro di accettazione. Alla domanda va allegata la seguente documentazione: certificazione medica comprovante la diagnosi di stato vegetativo o in stato di minima coscienza persistente, prolungato o cronico; autocertificazione, ai sensi del DPR 445/2000, dello stato di famiglia storico antecedente non meno di 6 mesi dalla data di approvazione della D.G.R. n. 1016 del 09/08/2013; autocertificazione, ai sensi del DPR 445/2000, che attesti l'assistenza diretta al proprio familiare o l'intenzione di avvalersi, a titolo oneroso, di uno o più assistenti familiari o familiari; dichiarazione relativa al rapporto contrattuale con uno o più familiari o assistenti familiari (solo nel caso la persona non autosufficiente sia già assistita da familiari o assistenti familiari). Le domande verranno istruite in ordine di arrivo temporale.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marielene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Il servizio sociale del Comune è in attesa della pubblicazione della graduatoria regionale. Il Comune riceve le domande e verifica l'ammissibilità. Il Servizio Sociale del Comune di residenza dei singoli beneficiari, contattata consultivamente, le strutture sanitarie territorialmente competenti, di cui alla D.G.R. n. 2102 del 17/10/2005, per procedere alla stesura del Piano di Assistenza Individualizzato, anche sulla base di quello eventualmente predisposto dalle dette strutture sanitarie.	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
44	Assegno di cura (Legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, Legge Regionale 14 febbraio 2007, n. 4, Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale. Deliberazione di Giunta Regione Basilicata n. 1281 del 7 luglio 2009. "Disposizioni per l'utilizzazione del Fondo regionale per la Non Autosufficienza di cui all'art. 4 della Legge regionale 14 febbraio 2007, n. 4". Deliberazione di Giunta Regione Basilicata n. 1798 del 29 ottobre 2010. "Direttive per la regolamentazione delle procedure relative alla presa in carico e all'erogazione dei contributi economici al beneficiario dell'assegno di cura". Deliberazione della Giunta Comunale n. 14 del 17/02/2010 "Approvazione schema di avviso pubblico anno 2010".)	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	0971/415787 marielene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali. Utenti che hanno partecipato all'avviso pubblico, collocati al graduatorio. A seguito di rinuncia di un beneficiario si scorre la graduatoria al momento in vigore. Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marielene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Ambroselli Marielene tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	30 giorni	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		
45	Casa delle Donne (Delibera di Giunta Comunale n° 4 del 13 gennaio 2000. "Approvazione e istituzione del servizio denominato Casa delle Donne Eter Scaradocante").	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Ambroselli Marielene	tel 0971/415787, marielene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi -on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it -comunicazione-carta dei servizi sociali. Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali. Le donne interessate possono telefonare direttamente al numero 0971/5551, per un primo colloquio telefonico cui seguirà un incontro atto a valutare l' idoneità dell' eventuale accoglienza nella Casa. Ulteriori informazioni possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Responsabile del procedimento: Dott.ssa Marielene Ambroselli tel. 0971/415787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00	La risposta sarà comunicata all'esito della valutazione sociale, salvo i casi di emergenza a cui sarà data una risposta immediata	Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale	secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali		

N	TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	UNITA' DI DIREZIONE	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO			ATTI E DOCUMENTI	MODALITA' DI ACCESSO	TERMINE	INDICAZIONI DA EFFETTUARE					CUSTOMER SATISFACTION
	(breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili)	Unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria)	(nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale)			(per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza e' prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché' gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalita' di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze)	(modalita' con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano)	(termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante)	Indicare in questa colonna i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	Indicare in questa colonna gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	Indicare in questa colonna il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	Indicare in questa colonna le modalita' per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	Indicare in questa colonna il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché' le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Indicare in questa colonna i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone il relativo andamento
46	PON INCLUSIONE Il Comune di Potenza, attraverso il Servizio sociale, ha promosso la realizzazione di interventi innovativi e sperimentali rivolti ai beneficiari dei programmi REI e Reddito di Cittadinanza attuando un percorso di coprogettazione con l'Associazione Temporanea di Scopo S.I.C.S.A.P "Servizi Inclusivi Comunità Solidale alle Persone" che ha prodotto il progetto Network 4 (for) Inclusion. L'iniziativa è finanziata nell'ambito PON INCLUSIONE con il contributo del Fondo Sociale Europeo 2014/2020.	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Mariilene Ambroselli	tel 0971415787	mariilene.ambroselli@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi - on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; La domanda va richiesta presso Unità di Direzione Servizi Sociali - Ufficio Cortesia Via Nazario Sauro. Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785, dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Ufficio Cortesia - e-mail: ufficiocortesia@comune.potenza.it Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785 Dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00		Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	
47	PON INCLUSIONE Il Comune di Potenza, attraverso il Servizio sociale, ha promosso la realizzazione di interventi innovativi e sperimentali rivolti ai beneficiari dei programmi REI e Reddito di Cittadinanza attuando un percorso di coprogettazione con l'Associazione Temporanea di Scopo S.I.C.S.A.P "Servizi Inclusivi Comunità Solidale alle Persone" che ha prodotto il progetto Network 4 (for) Inclusion. L'iniziativa è finanziata nell'ambito PON INCLUSIONE con il contributo del Fondo Sociale Europeo 2014/2020.	U.D. "Servizi alla Persona" - Ufficio Servizi Sociali	Dott.ssa Mariateresa Cammisia Dott.ssa Nicla Gesualdi Dott.ssa Antoniamaria Tomaccio Dott.ssa Luana Zirpoli Dott.ssa Flavia Guida Dott.ssa Antonella Letteri Dott.ssa Sara Pagano Sign.ra Maria Teresa Galliciano	tel 0971415733 tel 0971415747 tel 0971415108 tel 0971415107	mariateresa.cammisia@comune.potenza.it	Le informazioni sui servizi dell'Unità di Direzione "Servizi sociali" sono rinvenibili nella "Carta dei Servizi - on line". Per accedere alla Carta dei servizi cliccare: www.comune.potenza.it - comunicazione-carta dei servizi sociali; Per scaricare la modulistica cliccare: www.comune.potenza.it -servizi sociali; La domanda va richiesta presso Unità di Direzione Servizi Sociali - Ufficio Cortesia Via Nazario Sauro. Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785, dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00.	Le informazioni relative ai procedimenti in corso che riguardano gli utenti possono essere acquisite presso l'Unità di Direzione Servizi Sociali - Via Nazario Sauro Ufficio Cortesia - e-mail: ufficiocortesia@comune.potenza.it Personale di contatto: Filomena Dema tel. 0971/415785 Dal lunedì ai venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 martedì e giovedì dalle ore 16,30 alle ore 18,00		Ricorsi amministrativi Ricorso al TAR - Tribunale Amministrativo Regionale			secretario comunale	Risultati Domanda n.4 Quanto si sente soddisfatto/a del servizio ricevuto? Totale risposte N° 881 Molto 421 - 47,79% Abbastanza 449 - 50,96% Poco 8 - 0,91% Per niente 3 - 0,34% Totale 881 -100,00% Il risultato è riferito all'universo dei servizi sociali dell'UD Servizi sociali	