



COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

Provincia di Lecco

CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA N. 1 SERVIZI SOCIALI E CULTURALI

PREMESSA

La struttura I – Servizi Sociali e Culturali – si è dotata della “Carta dei Servizi” al fine di fornire agli utenti la migliore informazione riguardo alla sua organizzazione ed ai servizi resi.

Il fondamento normativo della “Carta dei Servizi” si riscontra nell'art. 11 del D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999, dove si prevede che *“i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*. Inoltre l'art. 101 del D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 stabilisce espressamente che *“il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici”*.

La legge quindi stabilisce che gli enti erogatori di pubblici servizi devono adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione in relazione ai molteplici settori, apposite carte dei servizi, sulla cui attuazione sono previste specifiche forme di tutela.

Una gestione attenta della cosa pubblica non può prescindere dal portare a conoscenza degli utilizzatori finali le modalità di svolgimento e di accesso ai servizi svolti all'interno della propria sfera di competenza.

OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi ai Cittadini e agli altri Utenti da parte della struttura avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a erogare i servizi ai Cittadini e agli altri Utenti nel rispetto dei loro diritti e senza alcun tipo di discriminazione, garantendo parità di trattamento e di condizioni; ciò significa che il Comune, nell'erogazione dei servizi, deve comportarsi in maniera uniforme nei confronti di tutti i cittadini e degli altri utenti non cittadini.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a garantire la continuità di erogazione nel tempo dei servizi di maggior interesse per la Comunità o per specifici gruppi di Utenti (servizi essenziali), per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. Si impegna conseguentemente ad attuare tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione di tali servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a utilizzare in maniera sempre più efficiente, senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, le risorse finanziarie ricevute dai Cittadini, dagli altri Utenti, da altre Amministrazioni pubbliche e da altre Istituzioni. Efficienza significa infatti ottenere gli stessi risultati (in termini di qualità dei servizi) utilizzando meno risorse oppure utilizzare le stesse risorse per ottenere migliori risultati utilizzando al meglio le risorse tecnologiche.

Partecipazione

Il Comune di Mandello del Lario promuove il coinvolgimento dei Cittadini e degli altri Utenti nell'erogazione dei servizi loro destinati. La partecipazione intende sia tutelare l'Utente, offrendogli la possibilità di verificare direttamente la corretta erogazione, sia creare occasioni di confronto e collaborazione, utili ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna ad attuare le condizioni per rendere concreta e valorizzare la partecipazione dei Cittadini nell'erogazione dei servizi. In particolare, considera fondamentale il coinvolgimento dei destinatari dei servizi nella valutazione dell'efficacia degli stessi, intesa come capacità di soddisfare le esigenze per le quali i servizi vengono erogati. Di qui, si impegna a identificare, attuare e incentivare concrete modalità di partecipazione e verifiche sul grado di soddisfazione degli Utenti.

I Cittadini inoltre possono richiedere le informazioni necessarie per avanzare proposte, per inoltrare suggerimenti e reclami e per accedere agli atti amministrativi comunali, secondo le modalità previste dall'ordinamento vigente (Legge 7 agosto 1990, n. 241, D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, Regolamento comunale sull'accesso, Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali).

Trasparenza ed accesso

Il Comune di Mandello del Lario considera la trasparenza principio fondamentale della propria attività di erogazione dei servizi e si impegna a introdurre azioni e meccanismi in grado di attuare tale principio fornendo le motivazioni delle tariffe dei servizi e delle relative variazioni; e le indicazioni sulle responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei servizi;

Il Comune di Mandello del Lario considera l'informazione efficace e tempestiva ai Cittadini e agli altri Utenti un elemento fondamentale per la qualità dei servizi erogati e per la partecipazione piena e consapevole degli stessi alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi.

Per questo motivo, pone particolare cura all'individuazione e alla realizzazione di forme di comunicazione efficaci e trasparenti, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna ad assicurare il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, individuando gli strumenti necessari, con preferenza per quelli che consentono, oltre che il controllo interno, il confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi.

L'ORGANIZZAZIONE E LE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA

LOGISTICA E ORARI DI APERTURA

La Struttura I – Servizi Sociali e Culturali si trova nella sede di Via Manzoni 44/3 a Mandello del Lario.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

UFFICI

giorno	dalle	alle	dalle	alle
Lunedì	10.00	13.00		
Martedì	10.00	13.00		
Mercoledì	10.00	13.00	16.00	18.00
Giovedì				
Venerdì	10.00	13.00		

BIBLIOTECA

giorno	dalle	alle	dalle	alle
Lunedì	10.00	13.00	14.00	18.00
Martedì	10.00	13.00	14.00	18.00
Mercoledì	10.00	13.00	14.00	18.00
Giovedì			14.00	18.00
Venerdì	10.00	13.00	14.00	18.00
Sabato	09.30	12.30		

CENTRO ANZIANI

giorno	dalle	alle
Lunedì	13.30	17.30
Martedì	13.30	17.30
Mercoledì	13.30	17.30
Giovedì	13.30	17.30
Venerdì	13.30	17.30

SPORTELLO RESIDENTI STRANIERI

giorno	dalle	alle
Mercoledì	9.00	12.00

ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della struttura, alla data di stesura della presente carta dei servizi, è affidata come segue:

PERSONALE DIPENDENTE:

Funzione	Nominativo	Telefono	Mail
Responsabile struttura - Funzionario	Silvia DE BATTISTA	0341/708907	str.1@mandellolario.it
Funzionario Assistente Sociale	Lorena LOMBELLA	0341/703103	sociale@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Marzia CURIONI	0341/700945	sportelloadulti@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Maria Chiara GIOVANNELLI	0341/708247	biblioteca@mandellolario.it
Collaboratore esperto amministrativo	Elvira ELIA	0341/702243	istruzione@mandellolario.it
Collaboratore esperto amministrativo	Emanuela WILHELM	0341/702318	cultura@mandellolario.it
Collaboratore esperto amministrativo	Nadia CATTANEO	0341/708247	biblioteca@mandellolario.it
Collaboratore esperto amministrativo	Silvia BRUSADELLI	0341/708247	biblioteca@mandellolario.it

PERSONALE NON DIPENDENTE, IN SERVIZIO A SEGUITO DI AFFIDAMENTO AL CONSORZIO CONSOLIDA DI LECCO DELLA GESTIONE IN COPROGETTAZIONE DI INTERVENTI NEL SETTORE DEI SERVIZI ALLA PERSONA:

Funzione	Nominativo	Telefono	Mail
Assistente Sociale	Giuseppina ROSSI	0341/708900	assistenza@mandellolario.it
Educatore Punto Giovani	Simone BUZZELLA	0341/708945 3455777999 (wats app)	puntogiovani@mandellolario.it https://it-it.facebook.com/puntogiovanimandello
Animatrici Centro Anziani	Marina COMENSOLI Elisa BRUSDAELLI	0341/700417	sociale@mandellolario.it
Educatori servizi dedicati ai minori		0341/708900	assistenza@mandellolario.it
Operatori Servizio Assistenza domiciliare Anziani e Disabili		0341/703103	sociale@mandellolario.it
Operatori trasporto alunni disabili e anziani		0341/703103	sociale@mandellolario.it

L'indirizzo di posta elettronica certificata è: comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it

ATTIVITA'

La Struttura 1 svolge il compito, secondo le norme in materia e gli indirizzi stabiliti dall'Amministrazione comunale, di gestire i Servizi Sociali, lo Sportello Adulti, il servizio Punto Giovani, l'Istruzione, la Cultura, la Biblioteca, il Centro Anziani e le pratiche relative al Patrocinio e all'utilizzo del Logo Comunale. Pertanto fornisce il supporto agli organi politici nella programmazione strategica e nelle attività di realizzazione delle politiche sino alla consuntivazione e provvede alla elaborazione dei vari atti regolamentari inerenti i servizi, alle convenzioni necessarie con soggetti pubblici e privati.

E infine è a disposizione per assistere i cittadini e le associazioni relativamente alla gestione delle pratiche su tutti i temi da noi trattati.

Le attività ed i servizi propri della Struttura 1 si rivolgono in particolar modo verso:

- gli organi di amministrazione e controllo del Comune (Sindaco, Consiglio, Giunta, Assessorati, Commissioni consiliari);
- le altre strutture dell'Ente;
- gli Enti comunali e sovracomunali (Comuni, Comunità Montane, Provincia, Regione, Ministeri, Agenzia di Tutela della Salute);
- le società partecipate ed i consorzi;
- gli utenti cittadini, imprese e associazioni.

La struttura ha un elevato afflusso di utenti durante l'orario di apertura, gestito con appuntamenti per quanto riguarda le Assistenti Sociali, mentre è ad ingresso libero per le altre attività; oltre che un elevato numero di mail e telefonate per chiarimenti e/o delucidazioni sulle tematiche da noi gestite. Le risposte alle istanze avvengono prevalentemente per telefono o via posta elettronica ordinaria e certificata.

I SERVIZI VERSO GLI UTENTI ESTERNI

Si descrivono, di seguito, i servizi svolti dalla struttura che interessano in particolare gli utenti esterni (cittadini, e associazioni):

Servizio	Cosa fare	Tempi
Assistente Sociale Area Anziani e Disabilità	Prendere appuntamento negli orari di apertura al pubblico chiamando il numero 0341/703103	L'appuntamento viene fissato in base alle necessità ed alle disponibilità; mediamente si riceve entro una settimana dalla richiesta

Servizio	Cosa fare	Tempi
Assistente Sociale Area Adulti, Povertà e Servizi Educativi Minori	Prendere appuntamento negli orari di apertura al pubblico chiamando il numero 0341/708900	L'appuntamento viene fissato in base alle necessità ed alle disponibilità; mediamente si riceve entro una settimana dalla richiesta

Servizio	Cosa fare	Tempi
Richiesta Patrocinio e utilizzo logo	Presentare la richiesta in forma cartacea all'ufficio patrocinio presso la Biblioteca Comunale	La richiesta per la concessione di un patrocinio deve essere presentata di norma almeno 30 giorni prima della data di svolgimento della manifestazione o iniziativa. Prima di presentare formalmente richiesta di patrocinio, il richiedente è tenuto ad illustrare l'iniziativa all'Assessore competente che, con una preventiva valutazione, valuterà le finalità dell'evento e la sua interazione con la programmazione comunale.

Servizio	Cosa fare	Tempi
Punto Giovani	Prendere appuntamento tramite wats app al numero 3455777999	L'appuntamento viene fissato in base alle necessità ed alle disponibilità; mediamente si riceve entro una settimana dalla richiesta

Servizio	Cosa fare	Tempi
Iscrizione ai servizi: Scuole Infanzia Refezione Scolastica Trasporto scolastico Contributi Asilo Nido Centro Estivo Contributi libri di testo Borse di studio	Inoltare la richiesta seguendo le indicazioni e i tempi che vengono trasmessi attraverso i canali istituzionali dagli uffici competenti	La richiesta viene evasa immediatamente dopo la scadenza dei termini di iscrizione ai servizi.

Servizio	Cosa fare	Tempi
Biblioteca	Iscriversi al servizio presso lo sportello muniti di Tessera Sanitaria o Carta Identità Elettronica	Immediata

Servizio	Cosa fare	Tempi
Sportello Stranieri residenti	Prendere appuntamento al numero 3715676660 in orario di apertura dello sportello	L'appuntamento viene fissato in base alle necessità ed alle disponibilità; mediamente si riceve entro una settimana dalla richiesta

ATTIVITA' DELLA STRUTTURA E REFERENTI

1. GESTIONE AMMINISTRATIVA (referente WILHELM EMANUELA)

- Determinazioni: stesura, controllo capienza capitolo, richiesta CIG, inserimento pratica in URBI, chiusura Iter Urbi, invio dati al fornitore per emissione fattura e richiesta Conto Corrente Dedicato;
- Deliberazioni Giunta Comunale e Consiglio Comunale: stesura delibera, inserimento in urbi, chiusura iter urbi;
- Liquidazione fatture: scadenziario liquidazioni fatture, controllo dati fattura, controllo capienza impegno assunto con determinazione, richiesta DURC, controllo Conto Corrente Dedicato, inserimento liquidazione in URBI, chiusura iter URBI;
- Gestione elementi Legge 190 – comunicazione Anac;
- Gestione spesa tutela minori (incontri protetti + assistenza domiciliare minori): pratiche per compartecipazione alla spesa nei confronti di altri Comuni;
- Supporto al Responsabile per inserimento gare in Sintel;
- Supporto al Responsabile per gestione appalti;
- Supporto al Responsabile per gestione Bilancio Struttura.
- Supporto al Responsabile nell'organizzazione Centro Ricreativo Estivo per bambini dalla scuola infanzia alla seconda classe di scuola secondaria

2. SERVIZI SOCIALI (referenti LOMBELLA LORENA e ROSSI GIUSEPPINA)

- Segretariato Sociale:
 - Accoglienza: colloqui telefonici o in presenza
 - Rendicontazioni delle spese sostenute per i vari servizi e le aree di utenza (Fondo Sociale Regionale e Spesa Sociale)
 - Caricamento prestazioni erogate sul casellario assistenza Inps (SIUSS)
 - Gestione Cartella Sociale Informatizzata
 - Coordinamento degli Assistente Sociali d'Ambito
 - Raccordo con le Forze dell'Ordine
 - Raccordo con servizi specialistici del territorio (CPS, Servizio Dipendenze, La Nostra Famiglia, Servizio di Neuropsichiatria Infantile, ecc.)
- Attuazione interventi sociali di natura economica:
 - Contributi comunali
 - Misura unica affitto in raccordo con Agenzia Casa Ambito di Bellano
 - Equipe "lavoro di Rete" con le Associazioni del Territorio per sviluppo progetti integrati
- Attuazione interventi e servizi per le famiglie e i minori:
 - Tutela minori
 - Assistenza domiciliare individuale
 - Assistenza domiciliare di gruppo
 - Assistenza educativa scolastica individuale
 - Assistenza educativa scolastica di gruppo
- Attuazione interventi e servizi a favore di persone anziane, disabili e soggetti fragili:
 - Servizio assistenza domiciliare
 - Servizio telesoccorso
 - Servizio lavanderia
 - Servizio consegna pasti a domicilio
 - Servizio di consegna farmaci a domicilio
 - Presentazione Istanze nomina Amministratori di Sostegno e gestione burocratica e amministrativa degli amministratori
 - Trattamento sanitario obbligatorio (TSO) e accertamento sanitario obbligatorio (ASO)
 - Servizio trasporto anziani e disabili
 - Servizio trasporto extraurbano per disabili in obbligo formativo
- Attuazione Servizi sovracomunali area disabilità, formazione, adulti
 - iscrizioni e coordinamento con Centro Socio Educativo CSE
 - iscrizioni e coordinamento con Centro Diurno Disabili CDD
 - iscrizioni e coordinamento con Servizio di Formazione all'Autonomia SFA
 - iscrizioni e coordinamento con Centro Formazione Professionale Polivalente CFPP
 - iscrizioni e coordinamento con Servizio Socio Occupazionale CeSeA

iscrizioni e coordinamento con Servizio Tirocini riabilitativi/socializzanti/inclusione sociale

- Attuazione Interventi economici a sostegno della residenzialità degli adulti, dei disabili e degli anziani
- Contributi comunali a copertura delle rette per l'inserimento o la permanenza in struttura residenziale sanitaria-assistenziale (Case di Riposo, Residenze per Disabili)

3. SPORTELLI ADULTI (referente CURIONI MARZIA)

- Area lavoro:

redazione e aggiornamento curriculum

controllo proposte lavorative e formative del territorio

rapporto con enti pubblici (Centro Impiego di Lecco, Centro Risorse Donne, Consorzio Mestieri, Punto Giovani Mandello e Informagiovani Lecco)

raccordo con assistenti sociali per casi che necessitano di intervento multiplo

- Area Sociale

Sportello di facilitazione digitale per i cittadini: studio dei bandi e assistenza all'elaborazione pratiche

Consegna buoni spesa (su segnalazione delle Assistenti Sociali) e raccordo /verifica presso supermercati e farmacia per la gestione dei buoni

Pratiche Assegno di maternità

Pratiche bonus elettrico disagio fisico

Pratiche SGATE relative ai maggiori oneri riconosciuti al Comune per la gestione dei bonus gas, luce e acqua

Raccordo con CAF ed esperti per consulenze specifiche

Gestione Last Minute Market, progetto contro lo spreco alimentare per il recupero e la consegna a soggetti svantaggiati del cibo non consumato presso la mensa scolastica

Gestione Progetto Unicef "Per un bambino nato, un bambino salvato"

Gestione Progetto Giunti "Aiutaci a crescere- regalaci un libro"

- Area Anziani

Soggiorno marino anziani: gestione contatti con agenzie di viaggio e relative iscrizioni al soggiorno

Gestione progetto Centenari: individuazione, contatti con le famiglie, preparazione targa, organizzazione visita del Sindaco in occasione del compleanno

4. PUNTO GIOVANI (referente BUZZELLA SIMONE)

- Orientamento scolastico: supporto nella scelta del corso di studi superiore, universitario e postuniversitario - guida di orientamento alla scelta delle scuole superiori
- Lavoro: guida e supporto alla compilazione di Curriculum vitae e lettera di presentazione - ricerca attiva del lavoro - pubblicazione concorsi pubblici - promozione Talent Hub

- Formazione: possibilità di studio all'estero - informazione su percorsi scolastici - informazione su eventi di orientamento scolastico - promozione bandi Living Land
- Volontariato: informazione su gruppi di volontariato presenti sul territorio - informazioni sul Servizio Civile universale - accompagnamento gruppi informali - supporto attivo in collaborazione con il CSV
- Tempo libero: Bonus Cultura - aiuto nella creazione di SPID - promozione attività delle realtà comunali - collaborazione nell'organizzazione di eventi

5. ISTRUZIONE (referente ELIA ELVIRA)

- Scuola Infanzia
 istruttoria e gestione pratiche iscrizione alle scuole convenzionate
 istruttoria e gestione servizio di trasporto alunni
 predisposizione piano di trasporto Scuolabus
 determinazioni rette individuali di frequenza in base alle fasce ISEE di appartenenza
 convocazione Commissione Scuola Infanzia
 gestione uscite con Scuolabus richieste dalle varie scuole per progetti scolastici
 Organizzazione Corso Educazione stradale e progetti vari dedicati alle Scuole Infanzia
- Scuola Primaria:
 istruttoria e gestione pratiche per iscrizioni al servizio refezione scolastica
 istruttoria e gestione pratiche per iscrizioni al servizio trasporto scolastico
 determinazione costi individuali dei servizi in base alle fasce ISEE di appartenenza
 gestione portale mensa: caricamento utenti, controlli pagamenti, solleciti
 predisposizione piano di trasporto Scuolabus
 gestione uscite con Scuolabus richieste dalle varie classi per progetti scolastici
- Scuola Secondaria di primo grado
 istruttoria e gestione pratiche per iscrizioni al servizio trasporto scolastico
- Scuola Secondaria di primo e secondo grado
 Gestione pratica relativa ai contributi acquisto libri di testo
- Scuola Secondaria di secondo grado
 Predisposizione bando Borse di Studio e gestione graduatoria
- Organizzazione Festa della Bandiera e Cerimonia di consegna della Costituzione Italiana ai 18enni

6. CULTURA (referente WILHELM EMANUELA)

- Istruttoria e gestione pratiche per organizzazione:
 Rassegna Teatrale/musicale
 Festival della Letteratura
 Festa della Musica

Giorno della Memoria 27 gennaio

Giorno del Ricordo 10 febbraio

Giornata dell'unità nazionale, della costituzione, dell'inno e della bandiera: 17 marzo

Festa della Liberazione 25 aprile

Festa della Repubblica 2 giugno

Festa Unità d'Italia 4 novembre

- Organizzazione, di concerto con i Commercianti, iniziativa "Magico Natale"

7. BIBLIOTECA (referenti CATTANEO NADIA, GIACOMELLI MARIA CHIARA, BRUSADELLI SILVIA)

- Reference, consulenza bibliografica e supporto agli utenti nella ricerca dei documenti e per la fruizione dei servizi bibliotecari
- Prestito bibliotecario/prenotazioni di libri, riviste e documenti multimediali presenti nel catalogo del Sistema Bibliotecario Lecchese
- Periodica sistemazione metodica degli armadi con controllo dell'ordine delle collocazioni dei libri
- Periodica revisione delle raccolte per verifica libri da scartare
- Invio lettere sollecito libri scaduti
- Preparazione ordini per acquisto materiale librario e DVD
- Servizio emeroteca: timbratura, registrazione e messa a disposizione di giornali e riviste
- Gestione rapporti con referenti Sistema Bibliotecario Lecchese e partecipazione al comitato tecnico
- Visite guidate per Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado
- Incontri con autori locali
- Progetto "Gruppo di lettura" con gruppo di persone adulte presso il Centro Anziani
- Progetto "Favolare" con gruppo di volontari che si dedicano alle letture per bimbi da 1 a 9 anni

8. UFFICIO PATROCINIO (referente GIACOMELLI MARIA CHIARA)

- Gestione Ufficio Patrocinio e autorizzazione utilizzo logo Comunale

9. CENTRO ANZIANI (referenti COMENSOLI MARINA e BRUSADELLI ELISA)

- Gestione attività Centro Diurno Anziani: utenza massima 60 persone. Apertura da Lunedì a Venerdì dalle ore 13.30 alle ore 17.30

10. SPORTELLO STRANIERI RESIDENTI (referente POLLOZI EGLANTINA)

- Lo sportello fornisce informazioni e/o servizi per:
rinnovo permesso soggiorno, richiesta carta di soggiorno, richiesta cittadinanza italiana, ricongiungimento familiare e coesione familiare in sede, riconoscimento titolo di studio, invito per turismo, decreto flussi

11. RESPONSABILE DELLA STRUTTURA - FUNZIONARIO (referente DE BATTISTA SILVIA)

- Gestione del personale della struttura 1
- Ricerca e promozione corsi di aggiornamento personale Struttura 1
- Problem solving della struttura 1
- Raccordo con le altre Strutture del Comune al fine di garantire un efficace collegamento funzionale delle attività comunali
- Atti di organizzazione di competenza della struttura 1 (deliberazioni di Giunta, deliberazioni di Consiglio Comunale, Determinazioni)
- Stesura Regolamenti che si rendono necessari per il funzionamento della Struttura 1
- Gare di appalto e relativi atti (Appalto servizio refezione scolastica, Appalto servizio trasporto scolastico, Coprogettazione e gestione in partnership di interventi nel settore dei Servizi alla persona)
- Direzione e assistenza dei servizi eseguiti in appalto
- Adempimenti relativi agli acquisti e forniture strettamente necessari al funzionamento della Struttura 1
- Statistiche di competenza della struttura 1
- Raccordi con la Comunità Montana Valsassina, Valvarrone, Val d'Esino e Riviera per la realizzazione del Piano di Zona Ambito di Bellano
- Procedimenti relativi all'accordo di programma tra i Comuni dell'Ambito di Bellano e la Comunità Montana Valsassina, Valvarrone, Val d'Esino e Riviera per la realizzazione in forma associata di un sistema integrato di interventi e servizi sociali rivolti alle persone e alle famiglie
- Predisposizione, verifica e/o ogni altro adempimento necessario per la stipula di convenzioni varie (Asilo Nido, Scuole Infanzia, Scuola di Musica Comunale Project Rock School, Servizio di accompagnamento e trasporto protetto di persone anziani e/o disabili
- Stesura a verifica protocollo d'intesa con l'Istituto Comprensivo Volta volto a promuovere, migliorare e sviluppare il sistema scolastico sul territorio di Mandello del Lario
- Pratiche relative ai contributi di frequenza Asilo Nido e Scuole Infanzia
- Pratiche relative a Nidi Gratis Regione Lombardia
- Pratiche relativa all'erogazione agli Istituti scolastici dei contributi sistema istruzione 0-6 anni
- Organizzazione Centro Ricreativo Estivo per bambini dalla scuola infanzia alla seconda classe di scuola secondaria
- Organizzazione attività estive per ragazzi dai 14 anni
- Gestione pratica per bando di Leva Civica

NOTIZIE UTILI

MODALITA' DI PAGAMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

I versamenti a favore del Comune di Mandello del Lario possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- con bonifico bancario al seguente codice iban: **IT28C0569651490000027328X63** intestato a Tesoreria Comunale Comune di Mandello del Lario;
- Tramite PagoPA;

MODELLI DA UTILIZZARE PER I RAPPORTI CON LA STRUTTURA

- modello richiesta patrocinio e utilizzo logo comunale
- modello richiesta contributo comunale per l'attività di Enti, Associazioni, Comitati
- modello comunicazione conto corrente dedicato;
- modello di accesso agli atti;
- modello reclami e suggerimenti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I Cittadini e gli altri Utenti possono rivolgersi per segnalare violazioni della Carta dei Servizi e, più in generale, lesioni dei propri diritti di utenti, attraverso il Difensore Civico (su appuntamento da chiedere allo 0341/708220) oppure compilando il modello da consegnare all'Ufficio Protocollo situato al piano terra del Palazzo comunale).

Il modello può essere consegnato:

- in formato cartaceo e consegnato a mano, per posta, via fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (allegando documento di identità);
- in formato digitale via posta elettronica certificata con firma digitale.

La struttura è inoltre aperta a ogni forma di suggerimento mirato a migliorare il rapporto con l'utenza e l'economicità, l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza della propria azione amministrativa.

La presente "Carta dei Servizi" è aggiornata con cadenza annuale.

Mandello del Lario, 10 ottobre 2023.