

Foglio informativo Servizi Sociali

Informazioni generali

- Quali sono i compiti dei Servizi Sociali?
- Chi può richiedere i servizi e i sostegni dei Servizi Sociali?
- Quando annunciarsi ai Servizi Sociali?
- Come aiutano i Servizi Sociali?
- Cosa si aspettano i Servizi Sociali da Lei?

Organizzazione

- Annunciarsi ai Servizi Sociali
- Commissione sociale e della salute

Aiuto sociale

- Principi di base dell'aiuto sociale
- Informazioni importanti!

Aspetti legali

- Visione degli atti e rimedi di diritto
- Dubbi o risentimento
- Violenza

- Domande

Orari d'apertura

Lunedì, Mercoledì e Giovedì:	08.00 – 11.30	14.00 – 17.00
Martedì:	08.00 – 11.30	14.00 – 18.30
Venerdì:	08.00 – 11.30	14.00 – 16.00

Il martedì mattina il servizio telefonico è limitato.

Informazioni generali

Quali sono i compiti dei Servizi Sociali?

Essi adempiono ai compiti dell'aiuto sociale, nell' autorità di protezione dei minori e degli adulti e nella vigilanza sugli affiliati. Fanno parte di questi settori anche l'incasso e l'anticipazione degli alimenti.

Essi sono collegati con le agenzie AVS per l'AVS, AI, PC, IPG così come l'indennità in caso di maternità.

Chi può usufruire dei servizi e sostegni dei Servizi Sociali?

Se Lei è residente a Zollikofen e si ritrova in una situazione di bisogno a causa di problemi personali, familiari, di salute o finanziari o semplicemente non sa più come andare avanti può mettersi in contatto con noi.

Quando annunciarsi ai Servizi Sociali?

Non aspetti troppo a lungo! Una consulenza tempestiva può migliorare la Sua situazione.

Come aiutano i Servizi Sociali?

Ogni aiuto sarà adeguato alla situazione personale, sociale e finanziaria della persona in cerca di aiuto. Essa ha per obiettivo, quando è possibile, di mantenere e favorire l'indipendenza economica e personale delle persone interessate. Per questo è a disposizione un team di specialisti ben formati. Noi Le offriamo soprattutto le seguenti azioni di sostegno:

- **Consulenza:** Noi La consigliamo e L'accompagniamo in caso di difficoltà o questioni personali, familiari, finanziari e legali. Noi fungiamo da mediatori con i servizi di altre istituzioni come uffici di consulenza o specializzati, assicurazioni, cliniche e medici.
- **Aiuto finanziario:** Quando tutte le altre fonti di aiuto finanziario sono esaurite e dopo un accurato esame della situazione forniamo dell'aiuto sociale. L'ammontare dell'aiuto sociale si orienta da una parte in base alle condizioni personali delle persone colpite, dall'altra parte sulle direttive della Conferenza Svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (COSAS) e sulle direttive cantonali.
- **Autorità di protezione dei minori e degli adulti:** Dove è necessario prendere delle misure atte per proteggere o sostenere minori ed adulti, cerchiamo, in collaborazione con le persone interessate, delle soluzioni adeguate. In caso di necessità i provvedimenti di protezione saranno richiesti presso l'autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA) Mittelland Nord.

Cosa si aspettano i Servizi sociali da Lei

- **Impegno attivo:** E' indispensabile che Lei collabori attivamente per stabilizzare e migliorare la Sua situazione.

- **Obbligo d'informare:** Il Suo atteggiamento aperto e sincero è la base per una buona collaborazione. Lei ha l'obbligo di fornirci delle informazioni veritiere, di permetterci la visione dei suoi documenti e di accettare dei controlli. Eventuali cambiamenti nella Sua situazione personale e finanziaria così come allontanamenti da Zollikofen della durata di oltre 14 giorni devono esserci comunicati immediatamente.

Organizzazione

Annunciarsi ai Servizi Sociali

Si annunci personalmente presso allo sportello dei Servizi Sociali, dove saranno accolte le Sue richieste. In seguito riceverà entro dieci giorni un invito per un primo colloquio con un assistente sociale.

Durante il colloquio si farà il quadro della Sua situazione personale e insieme cercheremo delle soluzioni adeguate. Potremo fornire dell'aiuto finanziario o consulente soltanto quando avremo le informazioni e i documenti necessari. Le informazioni saranno trattate in maniera confidenziale.

Commissione sociale e della salute

La Commissione è composta a livello politico. Essa vigila sui Servizi sociali e giudica sulle questioni di carattere principale. Sul livello municipale la Commissione sociale assume la responsabilità per decisioni strategiche dell'assistenza sociale e si occupa di questioni di salute. I membri della commissione sono sottoposti al segreto d'ufficio e sono autorizzati a prendere visione dei Suoi documenti.

Aiuto sociale

I principi di base dell'aiuto sociale

La legge sull'aiuto sociale e le direttive della COSAS regolano in buona parte l'aiuto sociale nel Cantone di Berna. Essa garantisce la sussistenza delle persone in stato di indigenza, promuove la loro indipendenza economica e personale e assicura la loro integrazione sociale e professionale. L'aiuto sociale viene concesso quando la persona bisognosa non è in grado di aiutare se stessa e quando non c'è aiuto da parte di terzi o non è disponibile in tempi utili. Le persone sostenute sono obbligate soprattutto a:

- Fornire informazioni sulle loro condizioni personali ed economiche,
- Seguire le direttive dei Servizi Sociali,
- Evitare, risolvere o diminuire il loro stato di indigenza,
- Cercare ed accettare un'occupazione adeguata o delle misure atte a favorire l'integrazione o partecipare ad un programma per l'occupazione.

Gli obiettivi individuali e il proprio contributo al miglioramento della situazione di persone sostenute saranno stabiliti per iscritto in un accordo sul raggiungimento degli obiettivi. Il buon rendimento personale sarà onorato con delle indennità aggiunte.

In caso di rendimento personale insufficiente, mancata osservanza degli accordi e delle direttive e grave colpa per la propria indigenza, questo sarà diminuito o terminato.

Informazioni importanti!

- **Disoccupazione:** Si annuncerà per tempo presso l'assicurazione contro la disoccupazione. Dovrà rendere conto degli sforzi personali intrapresi per trovare lavoro. Se l'assicurazione contro la disoccupazione disporrà dei giorni di sospensione, sarà diminuito anche l'aiuto sociale.
- **Affitto:** Per principio l'affitto mensile sarà pagato soltanto nell'ambito delle direttive in vigore. In caso di un affitto eccessivamente alto dovrà cercare una soluzione più economica. In caso contrario i costi in eccesso saranno a Suo carico.
- **Veicoli a motore:** Per principio i costi di un veicolo a motore non saranno pagati dall'aiuto sociale. In determinate circostanze dovrà fermare o vendere il Suo veicolo a motore.
- **Obbligo di mantenimento da parte dei parenti:** Se ha genitori, nonni o figli in età adulta che vivono in molto buone condizioni finanziarie, questi devono contribuire al Suo mantenimento.
- **Abuso:** Se Lei ottiene sussidio sociale mediante una falsa o incompleta indicazione, il servizio sociale dà corso al procedimento penale contro di Lei.
- **Restituzione:** Quando le Sue condizioni economiche si saranno sostanzialmente migliorate dovrà restituire l'aiuto sociale percepito, se questo è ragionevole. I figli sono liberati da questo obbligo. Le prestazioni derivanti da assicurazioni anticipate devono essere cedute ai Servizi Sociali e restituite. L'aiuto sociale percepito illegittimamente è da restituire immediatamente.
- **Obbligo di notificazione:** Per persone con cittadinanza straniera che ricevono assistenza sociale, esiste un obbligo di denuncia ed informazioni presso l'autorità di migrazione.

Aspetti legali

Visione degli atti e rimedi di diritto

Lei ha il diritto di prendere visione dei Suoi atti. Gli atti rimangono di proprietà dei Servizi Sociali. Le collaboratrici e i collaboratori dei Servizi Sociali sono vincolati dal segreto professionale. Le decisioni Le saranno comunicate in forma di provvedimento con indicazione delle possibilità di ricorso.

Dubbi o risentimenti

Cerchi di chiarire la situazione in un colloquio, se non è d'accordo con i metodi di lavoro delle collaboratrici e dei collaboratori dei Servizi Sociali. Se questo non dovesse essere possibile, Si rivolga alla Direzione dei Servizi Sociali.

Violenza

I Servizi Sociali non accettano violenza fisica o verbale o minacce. In caso di necessità si rivolgono alla polizia.

Domande

Desidera ulteriori informazioni? Si rivolga cortesemente a noi, siamo volentieri a Sua disposizione.

Questa traduzione in italiano serve ai nostri concittadini italiani per ragioni di comprensione. Dal punto di vista della legge, la preghiamo di consultare sempre la versione tedesca, la quale è stata formulata nel maggio 2019.