

**REGOLAMENTO PER LA
CARTA DEI SERVIZI
DEL PIANO DI ZONA
BUSSENTO**

AMBITO S9 LEGGE N. 328/000

Comune Capofila
SAPRI

Comuni

Alfano, Casaleto Spartano, Caselle in Pittari, Ispani, Morigerati, Rofrano, San Giovanni a Piro, Santa Marina, Sapri, Torraca, Torre Orsaia, Tortorella e Vibonati

Art. 1 –Principi generali

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità mediante il quale si attribuisce al cittadino/utente un potere di controllo diretto sulle attività della pubblica amministrazione.

In essa vanno definiti in modo chiaro e trasparente le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita, la possibilità da parte dei cittadini di presentare reclami per eventuali inadempienze.

La carta contiene i principi a cui devono uniformarsi i Servizi e rappresenta uno strumento attraverso il quale gli Enti Attuatori dichiarano concretamente gli impegni assunti con i cittadini.

essa riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i Servizi offerti ed indica quali sono i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter “esigere” le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata.

Art. 2- obiettivi primari

La Carta dei Servizi ha come obiettivi primari:

- la tutela dei cittadini utenti, rispetto al loro diritto di cittadinanza;
- la valutazione della qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento la soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione, gestione e valutazione di un servizio da parte delle Istituzioni, dei cittadini, delle Associazioni e del privato sociale.

Art. 3- Funzioni

La Carta dei Servizi è uno strumento pensato per i cittadini e per essi è stata scritta e divulgata.

La ricerca degli standards di qualità fa riferimento al punto di vista dell'utente, non degli operatori.

La Carta, dunque, è uno strumento di comunicazione che contiene informazioni essenziali e di facile consultazione ed il più possibile esaurienti e versatili.

La Carta dei Servizi Sociali è uno strumento a disposizione di tutti gli utenti che usufruiscono del servizio per far conoscere i servizi offerti dall'Ente attuatore e quelli eventualmente predisposti.

Essa è formulata per agevolare il più possibile la consultazione da parte del cittadino di un'informazione precisa circa la conoscenza dei servizi relativi ad una determinata tipologia o settore d'intervento.

L'art. 13 della legge 8/11/2000, n. 328 così recita: " Carta dei Servizi Sociali al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della presente legge con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, è **adottato lo schema di riferimento della Carta dei Servizi Sociali.**

Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato Decreto **ciascun Ente erogatore dei Servizi adotta una Carta dei Servizi Sociali** ed è tenuto a darne un'adeguata pubblicità agli utenti.

Nella Carta dei Servizi Sociali **sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le loro modalità di funzionamento e le condizioni per facilitarne le valutazioni** da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la Carta dei Servizi Sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare dei corsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

L'adozione della Carta dei Servizi Sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

Art. 4- Trasparenza

- La Carta dei Servizi esprime la volontà di trasparenza degli Enti attuatori nella loro specifica attività di servizio alla persona e sollecita l'indispensabile coinvolgimento delle famiglie e degli utenti e nell'azione di assistenza dichiarata;

- i soggetti erogatori dei servizi socio-assistenziali agiscono secondo criteri di trasparenza, equità e qualità;
- la Carta contiene informazioni relative all'ambito territoriale di riferimento; i fini istituzionali dei servizi offerti, i principi fondamentali che muovono l'azione dell'Ente attuatore. Essa contiene la situazione organizzativa del servizio dell'Ente nonché del contesto in cui esso opera.

Art. 5- Contenuti

- La Carta descrive in maniera chiara e comprensibile per tutti i cittadini/utenti, le informazioni sulle strutture disponibili, sui servizi forniti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni. In particolare vanno specificati:
 1. la mission del servizio che raccoglie gli obiettivi che l'Ente e, in particolare, il servizio perseguono;
 2. il processo di erogazione del servizio articolato per fasi, cioè riuscire a dare una descrizione, anche particolareggiata, di "chi" fa "che cosa" e "quando";
 3. le modalità di accesso, intese come periodo che va dal momento di conoscenza da parte dell'utente al momento in cui il servizio dà una prima risposta;
 4. le modalità di presa in carico, intese come fase in cui il servizio decide di prendersi in cura dell'utente e glielo comunica;
 5. il trattamento, inteso come fase vera e propria dell'intervento socio-assistenziale;
 6. la dimissione, intesa come fase di chiusura del rapporto o di ridefinizione dello stesso in un nuovo o diverso intervento.

Art. 6- Obiettivi di Qualità

- Gli obiettivi di qualità, oltre che come standard, vanno espressi anche sotto forma di impegni che i soggetti attuatori assumono nei confronti dei cittadini utenti.
- L'Ente si impegna a favorire tutte quelle attività che realizzino la funzione del servizio offerto.

- Tutte le attività saranno periodicamente sottoposte a monitoraggio per verificarne l'efficienza e l'efficacia.
- La Carta contiene le modalità di verifica degli impegni assunti, in essa devono essere definiti degli indicatori standard, intesi come obiettivi di qualità del servizio offerto. Tali indicatori devono essere sia di carattere generale, cioè riferiti al complesso delle prestazioni rese e verificabili da soggetti esterni, sia di carattere specifico legati, cioè alle singole prestazioni rese ai cittadini e quindi verificabili direttamente dal cittadino stesso.
- L'Ente promuove l'aggiornamento e la formazione di tutto il personale addetto ai servizi.

Art. 7- Partecipazione

L'Ente, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce una informazione completa e trasparente.

Art. 8- Raccordo con il Piano di Zona

L'Ente attuatore, nell'espletamento del servizio e delle verifiche, opera in coerenza con la programmazione definita dal Piano di Zona, ambito S9, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi d'intervento.

Art. 9- Informazioni

L'Ente attuatore, attraverso tutte le componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e dell'attività.

Per qualsiasi interruzione, gli utenti e/o le loro famiglie vengono informati per iscritto.

Art. 10- Reclami

Nella Carta dei Servizi l'Ente garantisce la funzione di tutela del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I cittadini possono presentare reclami relativi alla disfunzione dei servizi di cui sono fruitori presso il proprio comune di residenza e per conoscenza all'Ufficio di Piano di Zona Sociale ambito S9, via Villa Comunale, 84073 Sapri (Sa).

I moduli del reclamo sono disponibili presso tutti i comuni dell'ambito territoriale e nei Segretariati Sociali.

Art. 11- Pubblicità

La Carta sarà pubblicizzata attraverso specifici incontri di sensibilizzazione orientati ai soggetti del terzo settore ed ai cittadini.

Saranno attivati, inoltre, tavoli di confronto con i funzionari dei comuni in sinergia con il sistema di accesso ai servizi sociali.