



Comune di Alassio

Ufficio Politiche Sociali

# CARTA DEI SERVIZI SPORTELLO DI CITTADINANZA



## INDICE:

<i>PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI.....</i>	<i>pag.2</i>
<i>I principi e i valori fondamentali.....</i>	<i>pag.2</i>
<i>IL SERVIZIO SPORTELLO DI CITTADINANZA</i>	
<i>Che cos'è e a chi si rivolge.....</i>	<i>pag.3</i>
<i>Quali finalità persegue.....</i>	<i>pag.3</i>
<i>Quali prestazioni offre.....</i>	<i>pag.4</i>
<i>COME FUNZIONA IL SERVIZIO</i>	
<i>Dove si trova e in che orari è aperto.....</i>	<i>pag.4</i>
<i>L'accesso.....</i>	<i>pag.5</i>
<i>Il personale.....</i>	<i>pag.5</i>
<i>DIRITTO ALLA RISERVATEZZA .....</i>	<i>pag 5</i>
<i>QUALITÀ. ....</i>	<i>pag.5</i>
<i>APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI.....</i>	<i>pag.6</i>
<i>MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI RECLAMI.....</i>	<i>pag.7</i>

## PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Nella **Carta dei servizi** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli stessi ( legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge e l'articolo 50 della L.R.12/06 individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, 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".

Ogni cittadino, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi.

La realizzazione di una **carta dei servizi sociali** costituisce per il Comune di Alassio uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che " *non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi* " ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi.

Per questo motivo la *Carta dei servizi*" non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

## I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Alassio accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

**EGUAGLIANZA** dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

**IMPARZIALITA' E CONTINUITA'**: il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi.

**INTEGRITA' ED ONESTA'** quali valori ispiratori di ogni attività.

**EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA** della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

**PARTECIPAZIONE**: l' Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini

sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Comune di Alassio considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il giusto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità.

Il cittadino:

-Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, di accesso agli atti e documenti amministrativi”;

- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;

- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste

TEMPESTIVITA': il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle

proposte con tempestività ed entro i tempi previsti dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nel rapporto con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

ATTENZIONE ALLE RISORSE: l'Amministrazione Comunale si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

## **IL SERVIZIO SPORTELLI DI CITTADINANZA**

### **Che cos'è e a chi si rivolge**

Lo sportello di cittadinanza previsto dalla L.328/2000, dalla L.R.12/06 e dal Piano Sociale Regionale rappresenta luogo di accesso alla rete locale di interventi e servizi sociali per i cittadini residenti nell'Ambito Territoriale Sociale n. 16 di Alassio e Garlenda.

Lo Sportello è considerato anche come punto decentrato delle attività socio-sanitarie di competenza dello Sportello Integrato del Distretto socio-sanitario.

### **Quali finalità persegue e quali prestazioni offre**

Lo sportello di cittadinanza fornisce informazioni e orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi ed interventi del sistema locale dei servizi sociali e socio-sanitari nel rispetto dei principi di semplificazione.

L'attività di sportello è finalizzata sinteticamente a garantire:

- Unitarietà di accesso;
- Capacità di ascolto;
- Funzione di orientamento. Lo sportello orienta i cittadini sui diritti e le opportunità sociali offerte dalla rete dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi del territorio;

- Funzione di raccolta domande di accesso ai servizi e interventi dell'Ambito;
- Funzione di informazione su tematiche socio-assistenziali;
- Funzione di filtro (orientamento della domanda all'operatore del Servizio Politiche Sociali che si occupa della problematica);
- Funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse: si tratta di acquisire dati sull'utenza e sui bisogni ai fini di un monitoraggio della qualità del servizio e sui bisogni rilevati;
- Funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra i cittadini e il Comune;
- Funzione di promozione:
  - si occupa della pubblicizzazione delle iniziative e interventi dell'ATS ed archiviazione materiale informativo , stampa, ricognizione del sistema di offerta presente sul territorio e Comuni limitrofi periodicamente aggiornata ecc.;
  - supporto alle attività ricreative/culturali per gli anziani (es. incontri salutari, centro anziani ecc.).

Una corretta ed efficace attività informativa diventa lo strumento principe per l'esercizio dei diritti di cittadinanza che deve tenere conto soprattutto degli individui più fragili e più a rischio di isolamento sociale attraverso una strategia comunicativa centrata sulla capacità di ascolto, di accompagnamento e di orientamento.

Il servizio provvede alle necessarie attività di back office che comprendono tutte le attività di preparazione e supporto al front-office (ad. Es: inserimento dati e redazione statistiche ai fini di gestione archivio dati anche con utilizzo/ collegamento con sistemi informatici comunali, monitoraggio in ordine all'accesso allo sportello e bisogni rilevati, elaborazione dati, comunicazioni all'utenza, ecc).

## COME FUNZIONA IL SERVIZIO

### Dove si trova e in che orari è aperto

Lo Sportello di cittadinanza si trova in p.zza Paccini 28 ad Alassio ed è aperto al pubblico il lunedì il mercoledì e il giovedì dalle 9.30 alle 12.30 ,raggiungibile telefonicamente al n. 0182 602455 dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e il martedì e giovedì dalle 15.30 alle 16.30.

Lo sportello effettua attività di back office in orario pomeridiano concordato con la Ditta affidataria del servizio.

E' possibile inviare una e- mail a: [politichesociali@comune.alassio.sv.it](mailto:politichesociali@comune.alassio.sv.it)

### L'accesso

L'accesso al servizio è libero, diretto e gratuito.

### Il personale

All'interno dello Sportello di cittadinanza operano due operatori in possesso del titolo professionale richiesto per il loro ruolo e documentata esperienza.

Il personale è adeguatamente formato per accogliere i cittadini con rispetto, cortesia, disponibilità e professionalità.

Sono garantite almeno 20 ore l'anno di formazione.

## **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

L'Amministrazione mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal GDPR 679/2016 e dal Regolamento dell'Ente sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari e si impegna a rispettare, a far rispettare ai propri incaricati e alla ditta affidataria del Servizio, quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare essa si impegna a:

- custodire fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti ;
- salvaguardare mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up periodici al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento;
- redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

## **QUALITÀ**

**Informazione, trasparenza e comunicazione con i cittadini:** esistenza della Carta dei Servizi.

Apertura dello Sportello per 12 ore settimanali e precisamente il lunedì il mercoledì e il giovedì dalle 9.30 alle 12.30.

**Qualità professionale:** possesso delle qualifiche richieste ed esperienza pluriennale:

Stabilità/Continuità degli operatori (salvo problematiche) ;

Formazione obbligatoria per almeno 20 ore annue.

**Qualità organizzativa:**

- utilizzo di specifica modulistica
- riunioni periodiche di programmazione e verifica
- procedure codificate di registrazione degli accessi/telefonate
- passaggio delle informazioni alle Assistenti sociali secondo procedura codificata
- colloquio con addetto allo sportello tempi di attesa da 0 a 20 minuti (salvo rilevante afflusso contingente e il cittadino non accetti di ritornare in un altro momento)

## **APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Nella logica del miglioramento della qualità del servizio è garantita la possibilità di manifestare apprezzamenti, fornire suggerimenti o sporgere reclami.

Gli apprezzamenti oltre ad esprimere soddisfazione sul servizio confermano altresì che il servizio è adeguato allo scopo.

I suggerimenti sono molto importanti in quanto permettono di mettere a fuoco degli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Rispetto al reclamo è possibile segnalare disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. L'istituto del reclamo ha lo scopo così di offrire agli

utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

Il reclamo, suggerimento o apprezzamento dovrà essere scritto, preferibilmente sul modulo specifico che viene allegato alla presente Carta dei servizi e presentato all'Ufficio Politiche Sociali del Comune di Alassio p.zza Paccini 28 tel 0182 602450 oppure trasmesso via e mail : [politichesociali@comune.alassio.sv.it](mailto:politichesociali@comune.alassio.sv.it)

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Comune di Alassio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## **MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI O RECLAMI**

Cognome Nome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ e mail \_\_\_\_\_

**Servizio** per cui si è riscontrata la presunta irregolarità si presenta un suggerimento, apprezzamento o reclamo:

---

(si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

**Motivo dell'      ( ) apprezzamento      ( ) suggerimento      ( ) reclamo**

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_