

## LA CARTA DEI SERVIZI

### **Presentazione**

La carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo diritti al cittadino, utente, consumatore. Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino ponendolo nelle condizioni di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. La Carta dei servizi è uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'Ente nel fornire i servizi ai cittadini;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali", ma è una modalità di comunicazione tra il Comune ed i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi oltre ad essere uno strumento di trasparenza in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati. La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta comunale ed attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito ai principi generali, gli obiettivi che guidano ed orientano il servizio, la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità. La Carta dei Servizi sarà a disposizione presso il Capo Settore ed è inoltre consultabile sul sito internet <https://servizi.comune.petiliapolicastro.kr.it/> alla pagina "Amministrazione Trasparente", servizi erogati.

### **Principi fondamentali**

La presente Carta riporta i principi cui il Settore Servizi Sociali Istruzione, si attiene nell'erogazione dei servizi, ritenendo che il miglior servizio agli utenti si possa realizzare attraverso una reciproca collaborazione che favorirà anche il miglioramento continuo del livello del servizio:

- **UGUAGLIANZA:** è garantita, nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni, equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini utenti, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, differenti abilità;
- **PARTECIPAZIONE:** è garantita la partecipazione dei cittadini e delle imprese alle prestazioni di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione e sia per migliorare la collaborazione fra l'Ente erogatore ed il Cittadino fruitore. La partecipazione si sostanzia: nel diritto dell'utente di prendere parte al procedimento amministrativo che lo riguarda, direttamente o come controinteressato, presentando osservazioni, memorie o anche semplicemente visionando gli atti esistenti presso l'ufficio; nell'effettuare delle valutazioni sulla qualità dei servizi resi dagli uffici, a tal fine periodicamente vengono predisposte delle indagini di "customer & satisfaction" per monitorare le percezioni e aspettative dei cittadini-utenti; nel presentare reclami e/o suggerimenti utili per il miglioramento dei servizi resi;

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** il Settore nell'erogazione dei propri servizi si impegna, mediante l'adozione di soluzioni più funzionali all'attività svolta a porre le condizioni affinché le risorse umane e finanziarie siano utilizzate in modo efficiente senza pregiudicare la qualità dei servizi erogati e riducendo il più possibile gli sprechi oltre che verificare annualmente il livello di efficienza raggiunto;
- **CHIAREZZA E CORTESIA:** nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare la correttezza, risulti il più semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. La cortesia ed il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non un'appendice formale. A tal fine si favoriscono e s'incoraggiano, anche attraverso azioni formative, la capacità d'ascolto e l'autonomia.
- **LA TUTELA DEL CITTADINO:** la Carta dei servizi prevede procedure di tutela dei cittadini che fruiscono dei servizi. V'è una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto attraverso il reclamo qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta. I reclami dei cittadini che riguardano le presunte inadempienze e/o il mancato rispetto degli standard di qualità, assieme ai suggerimenti ed alle segnalazioni di irregolarità, sono, per il Settore n.6 Servizi Sociali Istruzione, strumenti utili al fine di migliorare di continuo la qualità dei servizi. Il cittadino può presentare un reclamo al Capo Settore sia presentandosi personalmente negli orari previsti sia inoltrando, in forma scritta, il reclamo/suggerimento via posta o mail. A garanzia del rispetto dei suddetti principi, il Settore s'impegna ad assicurare:
  - l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
  - l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
  - la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute sia per ciascun utente che per coloro che ne hanno giuridicamente diritto, entro il minor tempo possibile;
  - la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona per qualunque servizio sia erogato;
  - il diritto a presentare reclamo ed ottenere risposta nel tempo previsto di 30 gg;
  - la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti anche attraverso sondaggi.

### **Principali riferimenti normativi**

La Carta dei Servizi è stata redatta con riferimento alla normativa di seguito elencata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Legge 7 agosto 1990, n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, (art.11) "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";

- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;
- Decreto legislativo 07 marzo 2005, n. 82: “Codice dell’Amministrazione Digitale”; \_ D.P.R. 12 aprile 2006, n.184 “Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi”;
- Decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 “Codice dei contratti pubblici”;
- D.P.R. 05 ottobre 2010 n. 207 “Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs. 163/2006”; \_
- Legge 12 novembre 2011, n. 183 (art.15) “Norme in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive”;
- Legge 06 novembre 2012, n. 190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

### **Caratteristiche della Carta**

Il contenuto della Carta è valido a decorrere dal 1° Ottobre 2023 e dovrà essere aggiornato periodicamente per adeguarlo all’evolversi della legislazione; in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento di approvazione della successiva versione della stessa. Tutte le informazioni sul Settore (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all’indirizzo <https://servizi.comune.petiliapolicastro.kr.it/> in “Amministrazione Trasparente”, “Servizi Erogati”.

## **CARTA DEI SERVIZI PER IL SETTORE N.6 SERVIZI SOCIALI ISTRUZIONE**

*Via Dante Alighieri, 88837 Petilia Policastro*

### **Finalità**

L'organizzazione dei Servizi Sociali del Comune di Petilia Policastro segue la dimensione territoriale della città. Il Settore n. 6 Servizi Sociali Istruzione, è dotato di personale amministrativo e di supporto di assistenti sociali che garantiscono:

- la massima prossimità al cittadino;
- la celerità nella risposta ai bisogni e alle richieste;
- Il raccordo con le risorse territoriali e il coordinamento delle attività sociali nei quartieri di riferimento, promuovendo responsabilità diffuse, sviluppando reti di partenariato sociale.

I Servi Sociali mirano a sostenere la persona in stato di bisogno, promuovendo interventi e servizi a contrasto dell'isolamento e dell'emarginazione sociale, principalmente mediante l'attivazione delle seguenti misure:

- erogazione dei servizi sociali domiciliari;
- inserimento in servizi diurni;
- inserimento in servizi residenziali;
- erogazione contributi economici

### **Destinatari**

Tutti i cittadini residenti nel Comune di Petilia Policastro che necessitino di informazioni, servizi ed aiuti economici relativi all'assistenza sociale. Per supportare la risposta alla domanda del cittadino, il Servizio Sociale dispone di una propria struttura "distaccata" in cui è presente l'assistente sociale.

### **Modalità di accesso**

Accesso libero o su appuntamento, nelle giornate e negli orari sottoindicati. Qualora i bisogni emersi dal primo accesso richiedessero un maggior approfondimento, l'assistente sociale di riferimento proporrà al cittadino di avviare una presa in carico nella quale verrà approfondita la situazione e costruito un progetto di aiuto. La presa in carico consiste in un processo in cui l'assistente sociale, a fronte di una domanda o sulla base di un mandato istituzionale, progetta uno o più interventi rivolti a una persona o a un nucleo familiare, mantenendo con i soggetti interessati un rapporto continuativo. Il progetto di presa in carico potrà essere aggiornato anche sulla base di eventuali mutamenti intervenuti.

### **Prestazioni**

Le prestazioni sono diversificate e seguono i criteri di trasparenza ed economicità; dove è prevista la compartecipazione del cittadino alla spesa, questa è calcolata in base all'I.S.E.E, come previsto da Regolamento comunale. I servizi riguardano principalmente:

- supporto all'inserimento della domanda del servizio mensa e gestione dell' App dedicata per tutto il periodo scolastico;
- assistenza nella gestione del servizio di scuolabus comunale;
- assistenza nella richiesta di accesso al trasporto sociale per anziani e/o persone diversamente abili;
- servizi inerenti la biblioteca;
- supporto nell'inserimento della domanda dei centri estivi.

<b>Attività svolte e servizi offerti</b>	<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Documentazione necessaria</b>	<b>Tempistica</b>
Richiesta informazioni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Personalmente, recandosi in Ufficio</li> <li>2) attraverso i recapiti sottoindicati</li> </ol>	Copia documento di identità	immediata
Inserimento domanda per accedere al servizio/ contributo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Personalmente, recandosi all' Ufficio</li> <li>2) Utilizzando i moduli reperibili sul sito del Comune di Petilia Policastro:  <a href="https://servizi.comune.petiliapolicastro.kr.it/">https://servizi.comune.petiliapolicastro.kr.it/</a> e inviando la domanda al protocollo generale dell' Ente:  <a href="mailto:protocollo.petiliapolicastro@asmepec.it">protocollo.petiliapolicastro@asmepec.it</a> </li> </ol>	_Modello compilato  _Copia documento di identità  _modello ISEE (ove necessario)	gg. 5 dalla protocollazione della richiesta di accesso; L'Ufficio dovrà sempre e comunque rispondere entro 30 gg. dalla richiesta

### **Addetti al servizio:**

Responsabile del Settore

*Dott. Giuseppe Comberati*

Tel. 0962/4338212 email: [gcomberati@comunepetiliapolicastro.it](mailto:gcomberati@comunepetiliapolicastro.it)

Responsabile dei procedimenti Amm.vi

*Dott. Rosario Garofalo*

Tel. 0962/4338218 email: [rgarofalo@comunepetiliapolicastro.it](mailto:rgarofalo@comunepetiliapolicastro.it)

Operatore Amm.vo

*Sig.ra Alessandra Fico*

Tel. 0962/4338204 email: [afico@comunepetiliapolicastro.it](mailto:afico@comunepetiliapolicastro.it)

**Orario di ricevimento pubblico:**

da lunedì a venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 - martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle 15:30 alle 17:30

**Sede:** l' Ufficio si trova nel Palazzo Comunale, primo piano, Via Dante Alighieri.