



---

**EBOLI CAPOFILA - PROVINCIA DI SALERNO - A.S.L. SA/2**  
**Altavilla Silentina – Battipaglia – Buccino – Campagna – Castelnuovo di Conza**  
**– Colliano – Contursi Terme – Eboli – Laviano – Oliveto Citra – Palomonte –**  
**Postiglione – Ricigliano – Romagnano al Monte – San Gregorio Magno –**  
**Santomenna – Serre – Sicignano degli Alburni – Valva — Comunità Montana**  
**“Zona Alto e Medio Sele” – Comunità Montana “Alburni” – Comunità Montana**  
**“Zona Tanagro”.**

---

## **REGOLAMENTO GENERALE**

PER LA STESURA DELLA  
CARTA DEI SERVIZI SOCIALI  
DI AMBITO S5

**APPROVATO DAL COORDINAMENTO ISTITUZIONALE NELLA SEDUTA DEL**  
**25.02.2005 VERBALE N. 35**

PREMESSA

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 degli stessi, nonché la possibilità da parte dei cittadini di presentare reclami per eventuali inadempienze.

## I PRINCIPI

La Carta contiene i principi a cui devono uniformarsi i servizi e rappresenta uno strumento attraverso il quale gli Enti attuatori enunciano concretamente gli impegni assunti con i cittadini in termini di :

- Comunicazione e trasparenza
- Uguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Rispetto della persona
- Personalizzazione
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia
- Integrazione
- Verifica della qualità

Essa contiene tutte le informazioni per usufruire nel migliore dei modi dei servizi offerti ed indica le possibili azioni da intraprendere in caso di inadempienza .

In sintesi la Carta offre al cittadino la garanzia di poter “esigere” le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata ed ha, pertanto, come obiettivi primari:

1. la tutela dei cittadini utenti ;
2. la valutazione della qualità dei servizi con particolare riguardo al grado di soddisfazione dell'utente;
3. la partecipazione e la collaborazione nel processo di programmazione, gestione e valutazione di un servizio da parte delle istituzioni, dei cittadini, delle associazioni e del privato sociale.

## LA QUALITA'

La Carta dei Servizi è uno strumento pensato per i cittadini e per essi è scritta e divulgata. La ricerca degli standard di qualità fa riferimento al punto di vista dell'utente e non degli operatori. I servizi e le finalità enunciate debbono rappresentare una risposta a precisi bisogni delle persone/utenti e si considerano di "qualità" quando per i contenuti e per il metodo coincidono con le loro attese.

## LA COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE

La Carta dunque è uno strumento di facile consultazione funzionale alla diffusione di informazioni essenziali ed esaurienti in merito alle procedure, ai servizi e alle loro modalità di erogazione

La Carta dei Servizi Sociali deve essere uno strumento a disposizione di tutti gli utenti e serve a far conoscere loro i servizi offerti dall'Ente attuatore e quelli eventualmente predisposti.

Essa deve essere formulata in modo tale da consentire al cittadino di ricevere un'informazione precisa sui servizi relativi ad una determinata tipologia o settore di intervento.

L'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328 così recita:

"Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro 180 giorni dalla 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 6 mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri **ciascun ente erogatore di servizi adotta una Carta dei servizi sociali** ed è tenuto a darne una 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 ricorsi** 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**"

Sulla base dei suddetti principi viene redatto il seguente regolamento per la stesura di una Carta dei Servizi.

#### ART. 1

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.

#### ART. 2

I soggetti erogatori dei servizi Socio-assistenziali agiscono secondo criteri di trasparenza, equità e di qualità.

#### ART. 3

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 descrive la situazione organizzativa del servizio da parte dell'Ente attuatore nonché del contesto in cui esso opera.

#### ART. 4

**La Carta contiene in maniera chiara e comprensibile per tutti i cittadini/utenti, le informazioni sulle strutture disponibili, sui servizi forniti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni. In particolare vanno specificati:**

- a) La **mission** raccoglie gli obiettivi che l'ente e in particolare il servizio perseguono;
- b) Il **processo di erogazione** del servizio articolato per fasi ovvero una descrizione, anche particolareggiata, di "chi" fa "che cosa" e "quando".;
- c) Le **modalità di accesso** ivi compreso il momento di conoscenza da parte dell'utente e quello in cui l'utente riceve una prima risposta che può essere di accoglimento, di rifiuto o di indirizzo ad altri servizi;
- d) le **modalità di presa in carico** che costituisce la fase esplicativa del modo di realizzazione del servizio a favore dell'utente (ad esempio prevedendo uno specifico piano di intervento) al quale viene data puntuale comunicazione;
- e) il **trattamento** che costituisce la fase vera e propria dell'intervento socio-assistenziale;
- f) la **dimissione** che rappresenta la fase di chiusura del rapporto o di ridefinizione dello stesso in un nuovo o diverso intervento.

#### ART. 5

Nella Carta dei Servizi 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 cioè riferiti alle singole prestazioni rese ai cittadini e quindi verificabili direttamente dal cittadino stesso. 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.

#### ART. 6

L'ente s'impegna a favorire tutte quelle attività che realizzino la funzione del servizio offerto.

#### ART. 7

Tutte le attività espletate saranno periodicamente sottoposte a monitoraggio per verificarne l'efficienza e l'efficacia.

#### ART. 8

La Carta deve contenere le modalità di verifica degli impegni assunti.

#### ART. 9

L'Ente deve promuovere l'aggiornamento e la formazione di tutto il personale addetto ai servizi.

#### ART. 10

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

#### ART. 11

L'Ente attuatore, nell'espletamento del servizio e delle verifiche, opera in coerenza con la programmazione definita dal Piano Sociale di Zona dei Servizi Sociali e Socio Sanitari dell'Ambito S5, tenendo presente la necessità di rispettare congrui tempi di intervento.

#### ART. 12

L'Ente attuatore garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività. In caso di eventuale interruzione del servizio gli utenti e/o le loro famiglie vengono informate per iscritto.

#### ART. 13

L'Ente attuatore deve, altresì, garantire la tutela del cittadino prevedendo la possibilità di proporre reclamo all'organo competente avverso qualsiasi atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, ovvero in caso di disservizio.

#### ART. 14

Nella Carta dei Servizi devono essere descritte le modalità di presentazione dei reclami.  
In essa, inoltre, sono indicati gli strumenti utilizzati per la verifica degli impegni assunti da parte dell'Ente attuatore e per l'eventuale adeguamento organizzativo.

#### ART. 15

Nella Carta dei Servizi devono essere indicate le modalità di pubblicizzazione.

#### ART. 16

Per tutto quanto non compreso, il presente regolamento rimanda alla normativa vigente in materia di diritto e di tutela del cittadino/utente.