



Città di AFRAGOLA

# Carta dei Servizi Sociali



## **La Carta dei Servizi: Strumento di attuazione del sistema integrato**

### **Strutturazione della Carta**

#### **La tutela del cittadino**

#### **Ufficio di Piano**

#### **SISS: Sistema informativo sociale**

#### **Valutazione della qualità**

#### **La tutela del cittadino**

### **Informazioni Utili**

- ❖ Ufficio di Piano
- ❖ Segretariato Sociale
- ❖ Sistema Informativo Sociale (S.I.S.)

### **Aree di intervento**

- ❖ Azioni di Sistema e Welfare di Accesso:
- ❖ L'integrazione Socio - Sanitaria
- ❖ Infanzia ed Adolescenza Responsabilità Familiari
- ❖ Contrasto alla povertà
- ❖ Anziani
- ❖ Disabili

### **Aree di Intervento: Responsabilità familiari**

- ❖ Centro Famiglia e sostegno alla genitorialità
- ❖ Affido familiare
- ❖ Adozione Nazionale ed Internazionale
- ❖ Mediazione familiare
- ❖ Contributi economici diretti e indiretti ad integrazione del reddito

### Area di Intervento: Infanzia e Adolescenza

- ❖ Inserimento minori in strutture residenziali e semi-residenziali
- ❖ Tutoraggio educativo
- ❖ Apprendistato

### Area di Intervento: Servizi per i disabili

- ❖ Centro diurno Integrato
- ❖ Servizi per l'integrazione Sociale
- ❖ Centro sociale polifunzionale
- ❖ Residenza sanitaria assistenziale
- ❖ Assistenza sociale integrata (ADI)
- ❖ Assistenza scolastica (sostegno socio-educativo)
- ❖ Centro diurno integrato

### Area di Intervento: Servizi sociali per gli Anziani

- ❖ Centro diurno per i minori
- ❖ Centro sociale polifunzionale Minori
- ❖ Residenza sanitaria Residenziale (RSA)
- ❖ Assistenza domiciliare Socio-assistenziale
- ❖ Assistenza domiciliare integrata (ADI)

### ***Normativa di riferimento***

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini con la *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri* del 27 gennaio 1994, che sancisce i principi circa l'erogazione dei Servizi pubblici cui devono attenersi le istituzioni.

- ❖ *Eguaglianza* dei diritti degli utenti rispetto all'erogazione dei servizi.
- ❖ *Imparzialità* relativa alle modalità e norme che disciplinano l'erogazione del servizio che saranno improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ❖ *Continuità* nell'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti che sarà regolare e senza interruzione.
- ❖ *Diritto di Scelta* ossia possibilità per l'utente di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- ❖ *Partecipazione del cittadino*, quale soggetto attivo.
- ❖ *Efficacia ed efficienza* sono le modalità con le quali l'Ente pubblico deve erogare il servizio.

Questa Carta si adegua, inoltre, alle indicazioni delineate nella “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” n. 328 del 2000, nella Legge Regionale n. 11 del 2007 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale – attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n. 328” e nello “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Sociali e della Carta della Cittadinanza Sociale nella Regione Campania ex art. 26, legge regionale n. 11/07” approvato dalla giunta della Regione Campania con Deliberazione n. 1835 del 20 Novembre 2008.

## ***La Carta dei Servizi: Strumento di attuazione del Sistema Integrato dei Servizi Sociali***

La Carta dei Servizi Sociali e socio-sanitari realizza pienamente la funzione per cui viene definita “strumento di attuazione” del sistema di protezione sociale, così come previsto nella Legge Regionale n. 11 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale”.



SETTORE QUALITA' E VIVIBILITA'

**Dirigente: Dott.ssa ALESSANDRA IROSO**

**PEC:** [settorequalitaevivibilita@pec.comune.afragola.na.it](mailto:settorequalitaevivibilita@pec.comune.afragola.na.it)

**Orario ricevimento di tutti gli uffici del Settore:**

Lunedì e Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Martedì e Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

SERVIZIO PROMOZIONE SOCIALE

**Sede: Prolungamento V. Calvanese - Contrada Leutrek**

**Responsabile: Dott.ssa ANTONIA GRANDE**

**Num. Interno: 081.8529619-Email:** [a.grande@comune.afragola.na.it](mailto:a.grande@comune.afragola.na.it)

### ***Ufficio di Piano***

L'Ufficio di Piano riveste un ruolo estremamente strategico per la realizzazione del Piano di zona. Ha il compito di elaborare e attuare la programmazione secondo gli indirizzi forniti dall'organo politico di riferimento, inoltre, svolge le funzioni di gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona.

L'Ufficio di Piano svolge attività di:

- ✓ Analisi del sistema d'offerta dei servizi;

- ✓ Redazione del Piano Sociale;
  - ✓ Monitoraggio dei problemi e della domanda sociale e l'individuazione di eventuali nuovi bisogni;
  - ✓ Progettazione/ri-progettazione partecipata dei servizi da realizzare sul territorio;
  - ✓ Raccordo con il Servizio Sociale Professionale ed il Servizio di Segretariato Sociale per la programmazione sociosanitaria;
  - ✓ Programmazione delle risorse Europee;
  - ✓ Aggiornamento in materia di normativa regionale, nazionale, europea.
- Relativamente alla gestione tecnica e amministrativa, il suddetto Ufficio si occupa della:
- ✓ Definizione delle procedure amministrative connesse alla programmazione, gestione, controllo e rendicontazione delle risorse finanziarie;
  - ✓ Definizione delle modalità di individuazione, allocazione delle risorse economiche, strutturali, umane;
  - ✓ Organizzazione ed affidamento dei servizi ai soggetti del terzo settore previsti dal Piano sociale di zona (definizione di bandi, gare d'appalto, procedure per l'autorizzazione e accreditamento, ecc);
  - ✓ Definizione dei regolamenti d'accesso e di compartecipazione degli utenti. Per il monitoraggio e la valutazione svolge funzioni di:
  - ✓ Predisposizione di sistemi di monitoraggio e valutazione dei servizi;
  - ✓ Monitoraggio della qualità offerta ai destinatari dei servizi;
  - ✓ Monitoraggio delle procedure di affidamento dei servizi previsti nel Piano di zona;
  - ✓ Implementazione di sistemi informativi già esistenti per l'elaborazione di dati territoriali locali, provinciali e regionali.

### ***SISS: Sistema Informativo Sociale***

Il sistema Informativo Sociale (SISS) è uno *strumento* per raccogliere, archiviare, elaborare tutte le informazioni relative ai servizi alla persona. Queste fasi sono propedeutiche per la programmazione e pianificazione del Piano Sociale di zona.

La pianificazione e la gestione, corrette e mirate, del sistema integrato dei servizi sociali è possibile solo acquisendo, in maniera sistematica e continuativa, dati ed informazioni.

### ***Valutazione della Qualità***

Il tema della qualità e dell'efficienza nell'erogazione di servizi pubblici è dai primi anni novanta al centro di un forte dibattito e di numerose esperienze che segnalano un'attenzione, sempre maggiore, rispetto al miglioramento continuo della rispondenza ai desideri e alle aspettative dei cittadini.

### ***La Tutela del Cittadino***

I cittadini hanno il diritto di presentare *reclamo* per le inadempienze del servizio e per l'inosservanza del rispetto degli standard di qualità garantiti. Il reclamo, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità.

#### ***➤ Quando e dove fare un reclamo o esporre un suggerimento***

In caso si verifichi una violazione della presente Carta, l'utente può inoltrare reclamo o suggerimento scritto all'Ufficio di Segretariato Sociale del Comune di Afragola avvierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio.

#### ***➤ Per reperire il modulo di reclamo o suggerimento***



Il modulo di reclamo/suggerimento e di segnalazione è disponibile in ogni Comune presso l'Ufficio di Segretariato Sociale e presso la sede dell'Ufficio di Piano del Comune di Afragola. Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.