

dove**come**quando

C A R T A D E I S E R V I Z I



- La Carta dei Servizi • Comunicare con i cittadini •
- Rispetto della privacy • Dedicare tempo ed attenzione •
- Flessibilità e personalizzazione • Tempi di risposta adeguati •
- Equità di trattamento per tutti i cittadini
- Valutazione e verifica degli interventi
- Professionalità degli operatori
- Programmazione delle attività
- Procedura per i reclami



La Carta dei Servizi

I Servizi Sociali del Comune di Savona hanno voluto migliorare i propri servizi attraverso il percorso della Carta dei Servizi

Nel corso del 2006 gli operatori hanno riflettuto sulla propria organizzazione e si sono confrontati con la percezione del servizio che hanno gli utenti e le loro rappresentanze.

Sono state realizzate delle interviste individuali ad un campione di utenti e due interviste collettive agli operatori di altri servizi pubblici e privati, con cui gli Ambiti Territoriali Sociali collaborano attivamente.

Da questi incontri e dal lavoro di autoanalisi sono emersi punti di forza e di criticità del servizio, rispetto ai quali sono state individuate alcune azioni di miglioramento.

La **Carta dei Servizi** è un patto tra il Comune ed i Cittadini; in queste pagine vengono presentati gli obiettivi perseguiti dal Comune, in particolare gli standard e gli impegni per aumentare il livello qualitativo del servizio.



Comunicare con i cittadini

I servizi sociali pubblici hanno spesso difficoltà a comunicare con i cittadini per fare conoscere a tutti la propria offerta, le proprie regole di funzionamento, le modalità per lamentare una eventuale insoddisfazione. A volte sono proprio le persone che hanno più bisogno che non arrivano ai servizi perché non li conoscono.

GARANZIE E IMPEGNI

Pubblicazione di **dovecomequando**

Il Comune di Savona si impegna a pubblicare e diffondere questa Guida che presenta in modo dettagliato le opportunità e i servizi sociali disponibili. La Guida verrà distribuita presso i più importanti sportelli pubblici ed inviata a tutte le famiglie.

Procedura di Reclamo

È stata introdotta una Procedura di reclamo (vedi pag. 111) seguendo la quale il cittadino ha la possibilità di lamentare una eventuale insoddisfazione, essere ascoltato da un responsabile del servizio e ricevere un'adeguata risposta.

Linguaggio chiaro e diretto

dovecomequando è stata scritta con un linguaggio semplice, evitando termini burocratici, usando parole ed espressioni comprensibili.

L'impegno è di mantenere lo stesso stile chiaro e trasparente nella redazione del nuovo regolamento dei servizi sociali e nella revisione della modulistica.



Rispetto della privacy

Le persone che si rivolgono ai servizi sociali hanno l'esigenza che la propria situazione venga accolta e trattata con il massimo rispetto della riservatezza.

I colloqui con gli operatori vengono sempre svolti in locali dedicati alla consulenza, separati dalle sale di attesa del pubblico. Nelle sedi degli **Ambiti Territoriali Sociali** si garantisce inoltre di evitare la compresenza anche occasionale di operatori estranei al colloquio.



Dove

Ambito Sociale

Oltretimbro

Via Nizza, 1

tel. 019.860413

019.862018

Ambito Sociale

Villapiana-Lavagnola

Via Zara, 11

tel. 019.820661

019.8310346

Ambito Sociale

Città Centro

Via Quarda Inferiore, 4

tel. 019.8310349



Dedicare tempo ed attenzione

La domanda di ascolto rivolta ai servizi sociali deve essere accolta con tempi e attenzione appropriati alla complessità della richiesta.

GARANZIE E IMPEGNI

L'Ambito Territoriale Sociale si impegna a riorganizzare l'attività di accoglienza al fine di dedicare tempi e attenzione appropriati durante i colloqui di informazione e consulenza sociale.

Negli orari di ricevimento libero verranno svolti colloqui brevi, della durata massima di 20 minuti.

Per gli approfondimenti e le consulenze di maggiore durata, le persone vengono invitate a fissare un appuntamento in orario diverso da quello di ricevimento libero. In questi casi il tempo dedicato al colloquio potrà essere fino a 60 minuti.



Flessibilità e personalizzazione

Il pubblico dei servizi sociali a volte richiede particolare attenzione da parte degli operatori rispetto alle modalità e ai tempi di accesso al servizio.

GARANZIE E IMPEGNI

Gli operatori danno massima disponibilità di orario per andare incontro alle esigenze delle persone.

Gli appuntamenti possono essere fissati dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e martedì e giovedì anche il pomeriggio fino alle 17.00.

Inoltre per le persone che hanno difficoltà di spostamento e per le persone ricoverate i colloqui possono essere realizzati a domicilio o presso la struttura ospitante.



Tempi di risposta adeguati

La richiesta di aiuto esige risposte il più possibile tempestive. L'attivazione degli interventi può richiedere un tempo di attesa ed è importante che l'utente conosca con precisione quanto dovrà aspettare per ricevere una risposta.

GARANZIE E IMPEGNI

L'Ambito Territoriale Sociale si impegna a rispettare i tempi massimi di risposta per le proprie attività di accoglienza, lettura della domanda e proposta di intervento.

Accoglienza

La data del colloquio su appuntamento con l'assistente sociale viene fissata normalmente entro 10 giorni dalla richiesta.

Il servizio si impegna comunque a non superare il limite di attesa massimo di 20 giorni, anche in presenza di particolari condizioni, quali ferie o malattia del personale, oppure limiti di orario del richiedente.

Valutazione della domanda e proposta di intervento

Il tempo di attesa massimo tra la presentazione della domanda di un servizio e la risposta sulla disponibilità o meno alla fornitura dello stesso non deve superare i 30 giorni.

I tempi possono prolungarsi se il richiedente non presenta la necessaria documentazione utile alla valutazione della domanda.



Equità di trattamento per tutti i cittadini

Ai cittadini devono essere assicurate pari opportunità di accesso e fruizione degli interventi sociali, indipendentemente dalla sede o dall'operatore a cui si rivolgono.

GARANZIE E IMPEGNI

Per garantire ai cittadini condizioni e trattamenti omogenei a prescindere dal punto di accoglienza, il servizio sociale si impegna a revisionare e modernizzare le procedure organizzative, adottando entro il 2008 un nuovo regolamento dei servizi sociali, con rispettiva modulistica.



Valutazione e verifica degli interventi

La qualità di un intervento di aiuto è anche assicurata attraverso la costante verifica del buon andamento del servizio prestato.

GARANZIE E IMPEGNI

Il servizio si impegna ad effettuare una verifica dell'intervento attivato, almeno semestrale per i progetti che riguardano bambini e adolescenti, almeno annuale per i progetti che riguardano gli adulti e gli anziani.



Professionalità degli operatori

Al cittadino che presenta una richiesta di aiuto, per problemi di carattere personale o familiare, deve essere garantita l'assistenza da parte di personale con un'adeguata professionalità.

GARANZIE E IMPEGNI

Le attività di consulenza, valutazione della domanda e progettazione degli interventi sociali sono svolte negli Ambiti Territoriali Sociali da assistenti sociali professionisti, in possesso di qualifica o di laurea in servizio sociale professionale.

Nelle équipe degli Ambiti Territoriali Sociali operano inoltre assistenti domiciliari, psicologi, avvocati, in grado di rispondere alle specifiche necessità degli utenti.

Gli assistenti sociali degli Ambiti Territoriali Sociali frequentano annualmente attività di aggiornamento professionale. Inoltre, per garantire l'adeguata specializzazione e aggiornamento nei diversi temi che interessano il servizio sociale, gli operatori hanno dato vita a Commissioni di studio tematiche che consentono l'approfondimento e l'aggiornamento su specifiche problematiche.



Dove
Ambito Sociale Oltretimbro Via Nizza, 1 tel. 019.860413 019.862018
Ambito Sociale Villapiana-Lavagnola Via Zara, 11 tel. 019.820661 019.8310346
Ambito Sociale Città Centro Via Quarda Inferiore, 4 tel. 019.8310349



Programmazione delle attività

La realizzazione a livello locale dei Piani di Ambito Territoriale è la sfida proposta dalla nuova legge regionale 12/2006 sul sistema integrato dei servizi sociali e socio-sanitari.

I Piani consentiranno di definire gli obiettivi del servizio sociale sulla base delle esigenze delle persone del territorio a cui si rivolge, programmare le azioni stabilendone con chiarezza i tempi e le modalità di realizzazione, coinvolgere nelle decisioni i cittadini e le organizzazioni attraverso le loro rappresentanze.

GARANZIE E IMPEGNI

Il servizio si impegna attraverso i Piani di Ambito Territoriale a raggiungere entro il 2008 una maggiore autonomia di programmazione, anche economica, nell'ambito della disponibilità del bilancio complessiva del Comune e in funzione di progetti di intervento legati alla specificità del territorio di competenza.

A tal fine investe sulla formazione dei Coordinatori degli Ambiti Territoriali Sociali che tecnicamente guidano il processo e su una migliore integrazione tecnico-amministrativa.

Concretamente, per gli anni 2007 e 2008 si garantisce:

- la partecipazione dei Coordinatori degli Ambiti Territoriali Sociali al Corso di formazione di Distretto Sociosanitario sulla pianificazione e programmazione locale;
- l'attivazione di un corso di formazione per i Coordinatori degli Ambiti Territoriali Sociali sulla programmazione di budget;
- l'avvio di un Gruppo di miglioramento organizzativo tra Servizio Amministrativo e Ambiti Territoriali Sociali.



Procedura per i reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti in apposita modulistica predisposta.

Il Coordinatore di ogni Ambito Territoriale Sociale, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dei Coordinatori degli Ambiti Territoriali Sociali, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

I cittadini possono presentare i loro reclami e le loro eventuali proposte:

- personalmente al Coordinatore, presso l'Ambito Territoriale Sociale di residenza, da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00; martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00, previo appuntamento;
- per via telefonica, fax, e-mail o lettera in carta semplice indirizzata al Coordinatore dell'Ambito Territoriale Sociale di residenza;
- utilizzando le "cassette reclami" collocate presso tutte le portinerie per la raccolta delle segnalazioni suddette.

Annualmente i Coordinatori di Ambito Territoriale Sociale presentano al Dirigente una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

È a disposizione presso la segreteria degli Ambiti Territoriali Sociali un modulo prestampato per la compilazione del reclamo, scaricabile anche dal sito internet www.comune.savona.it.



Dove
Ambito Sociale Oltretimbro Via Nizza, 1 tel. 019.860413 019.862018
Ambito Sociale Villapiana-Lavagnola Via Zara, 11 tel. 019.820661 019.8310346
Ambito Sociale Città Centro Via Quarda Inferiore, 4 tel. 019.8310349

dove**come**quando

C A R T A D E I S E R V I Z I



Dove

Ambito Sociale OltreTIMbro

Via Nizza, 1 - tel. 019.860413/019.862018

Ambito Sociale Villapiana-Lavagnola

Via Zara, 11 - tel. 019.820661/019.8310346

Ambito Sociale Città Centro

Via Quarda Inferiore, 4 - tel. 019.8310349