

Comune di Taormina

Carta dei Servizi Sociali

Area Servizi alla persona

La Carta dei Servizi dell’Area Servizi alla Persona è uno strumento del Comune per mettere al centro della sua azione le persone ed i loro bisogni e facilitare così l’accesso ai Servizi Sociali dei cittadini, in particolare di quelli che vivono situazioni di fragilità.

La Carta dei Servizi è frutto di un lavoro di razionalizzazione dei servizi svolto all’interno del Comune dal personale e nello stesso tempo rappresenta un punto di partenza per un processo di miglioramento continuo dei servizi stessi grazie anche alla collaborazione dei cittadini. Il Comune auspica che la cittadinanza e tutte le formazioni che la rappresentano siano parte attiva con suggerimenti e partecipando alla valutazione dei servizi.

Attraverso questo strumento vogliamo stringere un patto con la comunità per costruire il futuro ed una città migliore, rafforzando il rapporto di fiducia che instauriamo ogni giorno con i singoli cittadini.

La Taormina che vorremmo è una città delle persone, equa e solidale, che garantisca i diritti di cittadinanza di tutti ed assicuri la protezione sociale dei più deboli e il rafforzamento dei legami di comunità, realizzando servizi e promuovendo politiche appropriate.

**I nostri valori**

* assicurare l’accoglienza delle persone e delle loro istanze, nel rispetto del loro diritto all’autodeterminazione, garantendo facilità di accesso, promuovendo prassi partecipative e di responsabilizzazione orientate da criteri di efficienza e efficacia;
* personalizzare gli interventi, considerando ogni cittadino nel rispetto della sua identità e dignità, curando la qualità dei progetti pensati e predisposti per e con le persone che ne hanno bisogno e diritto, con particolare riguardo per i minori di età, le persone con disabilità e gli anziani, sperimentando modalità innovative per accrescerne la qualità della vita e il benessere psicofisico;
* curare i contesti di vita, di lavoro, di associazione e partecipazione dei cittadini nei quartieri della città con speciale attenzione per le periferie, per affrontare ogni forma di povertà e di solitudine e favorire lo sviluppo di un welfare di comunità;
* stimolare, riconoscere e valorizzare gli apporti dei dipendenti, dei collaboratori e dei fornitori, nonché, all’interno dell’organizzazione comunale, favorire l’integrazione tra tutti i profili professionali e le aree funzionali, in particolare tra i servizi che si occupano dell’educazione dei bambini e dei giovani, di promuovere la cultura e di governare il territorio;
* promuovere la collaborazione e sostenere il lavoro di rete con tutti i gruppi e le realtà che operano sul territorio;
* valorizzare la coesistenza di diverse culture - etniche, linguistiche, dei tempi della vita - oltre le frontiere territoriali e psicologiche che le hanno separate, favorendone l’intersezione con le buone pratiche degli operatori dei servizi e con l’azione del volontariato.

**I principi alla base del nostro operare**

I principi comuni che sono diventati i nostri valori e che ispirano il comportamento del personale dell’Area Servizi alla persona in tutti i rapporti esterni ed interni sono:

**Universalità.**

L’erogazione degli interventi e dei Servizi Sociali è programmata e realizzata a favore di tutti i cittadini che si rivolgono al Comune di Taormina secondo il principio di universalità.

**Uguaglianza.**

I Servizi Sociali sono organizzati nel rispetto della dignità e della libertà della persona.

I cittadini vengono considerati con equità, senza essere in nessun caso soggetti a pregiudizi o distinzioni in base alle loro caratteristiche di genere, personali, culturali, politiche o religiose. L’uguaglianza è intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non come automatica parità di trattamento. Le prestazioni vengono di conseguenza erogate tenuto conto delle caratteristiche e delle gravità dei casi.

Provvedimenti particolari sono adottati per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

 **Imparzialità.**

L’Area Servizi alla Persona opera con imparzialità nei procedimenti e nelle risposte ai diversi bisogni.

I servizi sono erogati con competenza, equità e obiettività nei confronti di coloro che ne hanno diritto in piena conformità alle Leggi e ai Regolamenti vigenti.

l cittadini hanno diritto ad informazioni chiare e precise sul funzionamento dei servizi e sull’erogazione delle prestazioni, e ad essi è garantito con trasparenza l’accesso a tutte le informazioni sugli atti e le procedure che li riguardano.

**Accoglienza, comprensione, empatia.**

Ai cittadini viene garantita in tutte le occasioni di contatto la disponibilità del personale all’ascolto dei problemi presentati. Si ritiene importante a partire dal primo accesso, ed in particolare di fronte a situazioni di disagio e di fragilità, garantire la buona accoglienza, la comprensione, la premura, la cortesia e l’empatia per creare un rapporto fiduciario tra la persona e l’operatore di servizio. Per favorire questo contesto la lettura dei bisogni e la presentazione delle richieste si svolgono secondo criteri di riservatezza

**Autodeterminazione e diritto di scelta.**

Gli interventi e le prestazioni sono erogati sulla base di una valutazione professionale della persona e del contesto sociale, per garantire il miglior incontro tra bisogno espresso/valutato e risorse disponibili. Alle persone è riconosciuto il diritto di scegliere direttamente, o nei casi previsti attraverso un rappresentante, tra le varie risorse e prestazioni disponibili.

Ai cittadini che presentino necessità complesse o particolari sono assicurati l’informazione e l’orientamento sulle prestazioni richieste o disponibili, per renderne effettivo il diritto di scelta.

**Prossimità.**

La prossimità si manifesta con una maggiore vicinanza dei servizi alle persone, ottenuta mediante l’intervento diretto nei luoghi di vita dei cittadini e mediante la creazione di sedi dei servizi il più possibile distribuite sul territorio, decentrate e accessibili.

**Partecipazione e responsabilizzazione.**

L’Area Servizi alla Persona, sulla base del principio di sussidiarietà, collabora con tutti i soggetti disponibili che operano sul territorio cittadino nel campo degli interventi sociali, e che sviluppano cultura e azioni di solidarietà, impegno civile, pari opportunità.

In particolare promuove la collaborazione con il Enti del Terzo settore non profit, riconoscendo l’importante funzione pubblica da essi svolta per estendere i servizi e la loro qualità in un contesto di tutela e di coesione sociale. Il coinvolgimento viene garantito anche ai singoli cittadini, agli utenti e ai loro familiari, che possono partecipare responsabilmente alla definizione ed alla corretta erogazione degli interventi, collaborare con gli operatori, intervenire nella verifica di servizi e prestazioni. L’utente può produrre reclami o suggerimenti riguardo ai servizi ricevuti.

Inoltre, l’Ufficio dei Servizi Sociali prevede la programmazione congiunta con altri Uffici del Comune ed altri soggetti pubblici/privati per favorire l’integrazione delle politiche e degli interventi sociali.

**Efficienza ed efficacia.**

L’Area Servizi alla Persona organizza ed eroga gli interventi e le prestazioni secondo criteri di efficienza e di efficacia, impiegando con razionalità le risorse disponibili ed adottando strumenti di verifica per assicurare un buon livello di qualità dei servizi. Per garantire la puntuale erogazione delle prestazioni e la soddisfazione dei cittadini che ne fruiscono, i singoli servizi saranno valutati periodicamente rispetto agli standard di qualità previsti di seguito descritti.

**I nostri impegni di qualità**

L’Area Servizi alla Persona si impegna ad assicurare ai cittadini servizi di qualità sulla base degli standard definiti in questa Carta dei Servizi, utilizzando tutte le risorse disponibili (umane, finanziarie, tecnologiche, ecc.). In particolare per tutti gli interventi e le prestazioni erogate sono garantiti i seguenti standard generali di qualità:

* **Continuità e affidabilità del Servizio.**

Si garantisce l’erogazione continua e regolare dei servizi come previsto dalle norme e dai regolamenti di settore.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione temporanea o di variazione dei servizi previsti, per ridurre il più possibile i disagi, verrà data tempestiva informazione agli utenti e alla cittadinanza.

* **Professionalità.**

La professionalità degli operatori è uno standard assicurato per tutti i servizi, poiché essi si avvalgono di personale qualificato a norma di legge. Il personale impiegato segue i corsi di formazione e di aggiornamento più adeguati in base alle esigenze normative o contrattuali delle diverse figure professionali.

* **Personalizzazione dell’intervento.**

Personalizzare gli interventi vuol dire mettere al centro delle azioni di sostegno la persona e le sue esigenze, cercando di non erogare prestazioni standardizzate, ma costruendo insieme alle singole persone percorsi realizzabili e condivisi di inclusione sociale, che in un’ottica di responsabilizzazione ne valorizzino le facoltà potenziali.

In tutti i servizi che lo richiedono, per ciascun utente l’operatore professionale redige il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) nel quale sono specificati il problema affrontato, le risorse attivate, gli obiettivi concordati.

* **Requisiti di adeguatezza delle strutture.**

L’Ente garantisce l’adeguatezza delle strutture di accoglienza, degli uffici aperti al pubblico e dei locali nei quali si svolgono i colloqui (nei quali è garantita la riservatezza). Edifici e locali sono a norma di Legge e dispongono di spazi appropriati.

* **Controlli sulle autocertificazioni.**

E’ prevista la verifica dei requisiti oggettivi (residenza, reddito, ISEE) dichiarati tramite autocertificazione per l’erogazione di servizi/prestazioni.

**I Servizi e gli standard di qualità**

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell’utente che lo riceve.

Gli standard sono i valori attesi per la misurazione della qualità del servizio e rappresentano un impegno di qualità garantito ai cittadini.

|  |
| --- |
| **N.B. Per la modulistica ed i provvedimenti che disciplinano i singoli procedimenti per l’erogazione degli interventi, si rinvia alle schede pubblicate su** [www.comune.taormina.me.it](http://www.comune.taormina.me.it) sezione AREA SERVIZI ALLA PERSONA |

**Come il cittadino contribuisce a migliorare la qualità**

Il Comune favorendo la partecipazione dei cittadini, raccoglie le proposte di miglioramento per contribuire a mantenere o migliorare la qualità dei servizi.

Ogni cittadino può presentare per lettera o mail, rilievi o suggerimenti utili a migliorare alcuni aspetti del servizio. Qualora rilevi dei disservizi può presentare reclami via e-mail.

I reclami/suggerimenti/segnalazioni possono essere inviati all’Ufficio Servizi Sociali, che analizza e valuta la questione sollevata, individua le eventuali soluzioni e risponde al cittadino entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

**Altri metodi di coinvolgimento dei cittadini per verificare la qualità**

Per verificare il gradimento e il punto di vista degli utenti sul funzionamento dei servizi sono attivati strumenti di partecipazione attiva dell’utenza, dei familiari, delle Associazioni interessate.

In particolare vengono realizzate indagini qualitative e quantitative in grado di rilevare la qualità erogata e percepita che favoriscono la partecipazione del cittadino alla valutazione dei servizi mediante sondaggi telefonici, somministrazione di questionari, interviste individuali e di gruppo, in casi specifici vengono sviluppate altre forme di valutazione della qualità.

**Aggiornamento**

La Carta dei Servizi è uno strumento di lavoro e di rapporto con i cittadini, che si aggiorna periodicamente, almeno una volta all’anno.

Vengono aggiornate soprattutto le descrizioni dei servizi e degli interventi in base alle modifiche occorse a seguito di cambiamenti normativi o organizzativi.

**CONTATTI UTILI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gullotta Francesca | Assessore | fscagullotta@gmail.com |
| Cacopardo Giuseppe | Responsabile dell'Area | g.cacopardo@comune.taormina.me.it |
| Valentino Venera | Responsabile del Servizio | servizi.sociali@comune.taormina.me.it |
| Stracuzzi Marialuisa | Responsabile dell’Ufficio | servizi.sociali@comune.taormina.me.it |
| Trimarchi Melina | Assistente Sociale | carmelatrimarchi@hotmail.it |