

# CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Sezione: 1

Edizione: 02

Data: 25/05/2004

***Titolo: IL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE***

La **Sezione 2** costituisce una vera e propria “Guida ai Servizi” progettati, gestiti e controllati dall’Ambito e ricompresi nel Piano di Zona; tali servizi sono elencati e descritti in apposite schede, precisando i requisiti per la loro fruizione e le relative modalità di accesso.

Per maggiore completezza, l’**Appendice** della Sezione 2 riporta anche la mappa completa degli altri Servizi disponibili nel territorio dell’Ambito, gestiti da Enti o Istituzioni diverse (Comuni, ASL, ecc.) e non compresi nel Piano di Zona.

Nello spirito della trasparenza, inoltre, viene illustrata l’organizzazione dell’Ambito Sociale che presiede alla gestione ed all’erogazione dei servizi, indicando i nomi delle persone a ciò preposte.

Infine, la Carta introduce, nella **Sezione 4**, alcuni strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino per trasmettere le proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e segnalare i problemi riscontrati e/o i bisogni non soddisfatti.

## **La Carta come strumento di partecipazione**

Nello spirito della Cittadinanza sociale, la Carta è stata costruita attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli operatori interessati alla erogazione e alla fruizione dei servizi.

Gli *standard di qualità* e gli *impegni* fissati nella **Sezione 3**, sono stati definiti, per ciascun servizio, in relazione ai bisogni ed alle priorità della popolazione e sono stati concordati con i soggetti e gli operatori coinvolti e con i cittadini utenti.

## **La Carta come strumento di garanzia della qualità**

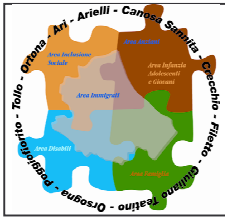
La Carta elenca, in modo esplicito e trasparente, nella **Sezione 3**, gli Standard quantitativi e gli Impegni qualitativi che l’Ambito assume nei confronti dei cittadini utenti. È stato quindi definito un riferimento preciso, che consente il controllo puntuale da parte sia dei destinatari che degli erogatori dei servizi e rappresenta una garanzia contro comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei servizi.

## **La Carta come strumento di tutela e garanzia del cittadino**

La Carta stabilisce, nella **Sezione 4**, un insieme di meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell’efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti.

La Carta prevede, inoltre, quale strumento di tutela contro diritti negati o bisogni insoddisfatti, la possibilità di inoltrare segnalazioni e reclami, che l’Ambito si impegna ad analizzare con attenzione ed a cui fornirà risposta scritta.

## **La Carta come documento dinamico e flessibile**



# CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Sezione: 1

Edizione: 02

Data: 25/05/2004

***Titolo: IL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE***

La “*Carta per la cittadinanza sociale*”, in questa prima edizione, è stata curata da un apposito “**gruppo di progetto**” ed è stata approvata dal responsabile dell’Ente di Ambito.

Il documento non deve essere considerato un riferimento “statico”, ma uno strumento “dinamico”, capace di adeguarsi con tempestività alla evoluzione dello scenario dei servizi sociali. A tal fine, il documento è stato concepito in forma “modulare”, in modo da facilitarne la gestione e l’aggiornamento.

La “*Carta per la cittadinanza sociale*” sarà revisionata con cadenza annuale, sotto la responsabilità dell’Ente d’Ambito; una revisione ed un aggiornamento più completi saranno fatti a cadenza triennale, in concomitanza con la riedizione del Piano di zona.

*La Carta per la Cittadinanza Sociale costituisce un documento importante di informazione e di garanzia per i cittadini dell’ambito ortonese. Essa giunge al termine di una ricca fase di programmazione e organizzazione dei servizi per espletare al meglio gli obiettivi di miglioramento della qualità della vita e il diritto di cittadinanza.*

*Si tratta, infatti, di un atto che porta con sé importanti fattori d’innovazione perché sintetizza due obiettivi di fondo del Piano di Zona: da un lato quello di offrire i principi ispiratori dei servizi dati, dall’altro quello di presentare una vera e propria guida che mette in condizioni la persona interessata a poter riscontrare in ogni momento la loro corretta erogazione ed il rispetto degli orientamenti sui quali si basano.*

*Siamo forse tra i pochi Ambiti sociali ad aver prodotto e reso operativo uno strumento così utile e importante, ne siamo orgogliosi perché esso fa parte di quelle “buone pratiche” che spesso vengono suggerite e stimolate da parte dell’Unione Europea. Siamo convinti che i cittadini tutti ne trarranno il miglior beneficio possibile.*

Il Presidente della Conferenza dei Sindaci  
Ing. Nicola Fratino

-----