

LA CARTA DEI SERVIZI

Alcune indicazioni

La Carta dei Servizi è un patto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, attraverso il quale il Comune si impegna formalmente sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità.

E' allo stesso tempo uno strumento a tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza e un accordo di collaborazione tra Ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

Gli standard di qualità sono l'elemento chiave della Carta dei Servizi: sono infatti il livello al di sopra del quale il Comune si impegna a mantenere la qualità dei propri interventi.

Il Comune, con la pubblicazione della Carta dei Servizi, si inserisce all'interno di questo processo volto alla trasparenza e alla partecipazione dei cittadini, ponendosi in linea rispetto agli obiettivi fissati dal legislatore.

La Carta dei Servizi ha la finalità di informare tutte le famiglie del Comune rispetto ai servizi erogati e alle modalità di accesso.

La Carta dei Servizi si compone di 5 elementi:

- I **principi fondamentali** ai quali il Comune deve fare riferimento nell'erogazione dei Servizi.
- I **servizi erogati**, a ciascuno dei quali è dedicata una scheda che indica: il servizio offerto, le modalità di accesso, gli impegni che il Comune assume in termini di standard di qualità adottati.
- Sono riportati gli strumenti per garantire un'ampia e costante **informazione ai cittadini**, rispetto alle modalità di erogazione dei servizi, all'attivazione di nuovi servizi, ecc....
- Un altro elemento sono gli impegni, in riferimento agli strumenti adottati per la **valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini**: periodicità con cui vengono monitorati gli standard di qualità della Carta e modalità con cui vengono effettuate le rilevazioni della soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi.
- L'ultimo elemento riporta le modalità per l'applicazione di forme di **tutela dei cittadini** attraverso procedure di reclamo che il cittadino può porre in atto nel momento in cui non vengono rispettate le modalità di erogazione dei servizi e gli standard garantiti

Il Settore Servizi alla Persona del Comune di Campagna Lupia, con i servizi di Assistenza Domiciliare, Pasti a domicilio, Trasporto Sociale e Segretariato Sociale apre la strada a questa nuova modalità di rapporto con i cittadini.