



Unione  
delle  
Terre  
d'argine

**Carta dei Servizi Sociali Territoriali  
dell'unione Terre d'argine**



## 1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi realizzata dal Settore Servizi Socio-Sanitari dell'Unione delle Terre d'Argine riguarda i Servizi Territoriali che rappresentano l'organizzazione e l'articolazione dei Servizi Sociali dell'Unione nei Comuni che la compongono (Novi di Modena, Soliera, Campogalliano, Carpi).

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e informazione tra l'Unione delle Terre d'Argine e i cittadini in relazione alle attività offerte e agli standard di qualità dichiarati e di tutela dei diritti dei cittadini.

In questa Carta dei Servizi l'Unione Terre d'Argine:

- Presenta ai cittadini i Servizi Territoriali, la dislocazione sul territorio, la loro organizzazione, per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- Fissa gli standard di qualità dei Servizi Territoriali e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- Individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La Carta dei Servizi contiene informazioni di base sull'organizzazione dei Servizi Territoriali in quanto informazioni più dettagliate sono disponibili sul sito web dell'Unione, nelle Carte dei Servizi predisposte dagli Enti gestori, in opuscoli informativi presenti presso le sedi degli stessi Territori.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta sono stati presi in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge:

- 1994

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- 1994

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";

- 1998

Decreto legislativo n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n° 59";

- 1999

Decreto legislativo n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e /valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n° 59";

- 2000

Legge n.328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una carta dei servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;

- 2000

Legge n. 150 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni ;

- 2003

Legge Regionale n. 2 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

- 2003

Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";

- 2008

Legge Finanziaria. L'art. 2 comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;

- 2010

Delibera Consiglio dell'Unione Terre d'Argine n. 29 del 22/12/2010 che prevede trasferimento delle funzioni in capo ai Servizi Sociali e nuovo Ufficio di Piano dell'Unione delle Terre d'Argine da parte dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera;

(approvazione della convenzione per il trasferimento all'Unione delle Terre d'Argine delle materie inerenti Assistenza Sociale Sanità Casa da parte del Consiglio Comunale di Campogalliano, (delibera n°75 del 16/12/2010), del Consiglio Comunale di Carpi (delibera n° 201 del 16/12/2010), del Consiglio Comunale di Novi di Modena (delibera n° 88 del 16/12/2010), del Consiglio Comunale di Soliera delibera n.129 del 14/12/2010);

- 2012

Il decreto – legge 24 gennaio 2012, n° 1 c.d. decreto "Cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendo il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti;

- 2012

Delibera Giunta Unione nr. 11 del 28/02/2012 che definisce l'approvazione del progetto organizzativo del Settore Servizi Socio-Sanitari dell'Unione terre d'Argine;

- 2012

L. n. 190/2012 c.d. legge Anticorruzione, all'Art.32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

- 2014

Delibera del Consiglio dell'Unione Terre d'Argine n.42 del 29/10/2014, approvazione del programma

di riordino delle forme di gestione pubblica nel sistema dei servizi sociali e socio-sanitari dell'Unione delle Terre d'Argine in cui è previsto che le funzioni di regolazione, programmazione, governo, verifica dei Servizi sociali e socio-sanitari e di accesso al sistema dei servizi siano in capo ai Servizi Sociali dell'Unione, mentre la funzione di erogazione dei servizi sociali e socio-sanitari facciano riferimento ad ASP sia attraverso la gestione diretta che tramite l'attività di sub-committenza per conto dell'Unione delle Terre d'Argine.

### **3. FINALITA' DEI SERVIZI**

I Servizi Territoriali garantiscono la vicinanza dei Servizi Sociali ai cittadini e contribuiscono a costruire progetti di empowerment della comunità sul territorio, inteso come luogo della partecipazione, del diritto di cittadinanza e della responsabilità diffusa.

I Servizi Territoriali offrono alle famiglie e alle persone di ogni età un luogo dove trovare ascolto, orientamento, sostegno e accompagnamento nelle situazioni personali e familiari di fragilità, che possono riguardare la cura, tutela ed educazione dei figli, la cura di famigliari non autosufficienti e difficoltà economiche e di inserimento sociale.

### **4. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **4.1 Eguaglianza ed imparzialità**

I servizi vengono garantiti con equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

#### **4.2 Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

#### **4.3 Trasparenza ed accesso**

Viene garantito ai cittadini di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso ai servizi.

#### **4.4 Partecipazione**

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. I rappresentanti dei cittadini e delle associazioni dei familiari possono contribuire al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione a Tavoli di lavoro organizzati dall'Unione delle Terre d'Argine allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

#### **4.5 Coinvolgimento degli operatori**

Viene promossa la partecipazione attiva degli operatori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico dei cittadini.

#### **4.6 Continuità del servizio**

Salvo cause di forza maggiore, è garantita la continuità nell'erogazione dei servizi. Le eventuali

interruzioni di erogazioni dei servizi o variazioni nelle modalità di gestione, vengono comunicate tempestivamente agli utenti mediante: comunicato stampa agli organi di informazione locale, sito web dell'Unione delle Terre d'Argine e segnaletica / avvisi negli uffici.

### **5. I SERVIZI TERRITORIALI E LA LORO ARTICOLAZIONE SUL TERRITORIO**

I Servizi Territoriali sono 4 e in ognuno è presente lo Sportello Sociale dove è possibile effettuare il primo colloquio, quello di accoglienza.

I Servizi Territoriali fanno riferimento ai 4 Comuni in cui è articolato il territorio dell'Unione delle Terre d'Argine (Carpi, Novi, Soliera, Campogalliano).

Ciascun Servizio Territoriale ha un assetto organizzativo flessibile, che ricomprende diverse professionalità: il dirigente, il coordinatore, gli assistenti sociali, gli operatori amministrativi, gli operatori dello Sportello Sociale e figure educative di diverso tipo.

Tali persone collaborano e, ognuna sulla base della propria professionalità, si occupa di alcuni aspetti del lavoro: il coordinatore ha, tra le sue mansioni, quella di pianificare ed organizzare il lavoro complessivo del gruppo, l'assistente sociale principalmente sostiene e accompagna le persone e le famiglie in difficoltà, le figure educative intervengono nella definizione e gestione degli interventi educativi, gli operatori amministrativi si occupano prevalentemente della gestione delle pratiche burocratiche e della raccolta di varie tipologie di domande. Gli operatori dello Sportello Sociale accolgono i cittadini e le famiglie che necessitano del Servizio Territoriale. Si incontrano, non necessariamente tutti insieme, ma anche con convocazioni distinte, a seconda dei temi-problemi affrontati, almeno una volta alla settimana, in riunioni di equipe, dove vengono discusse e definite le priorità di lavoro.

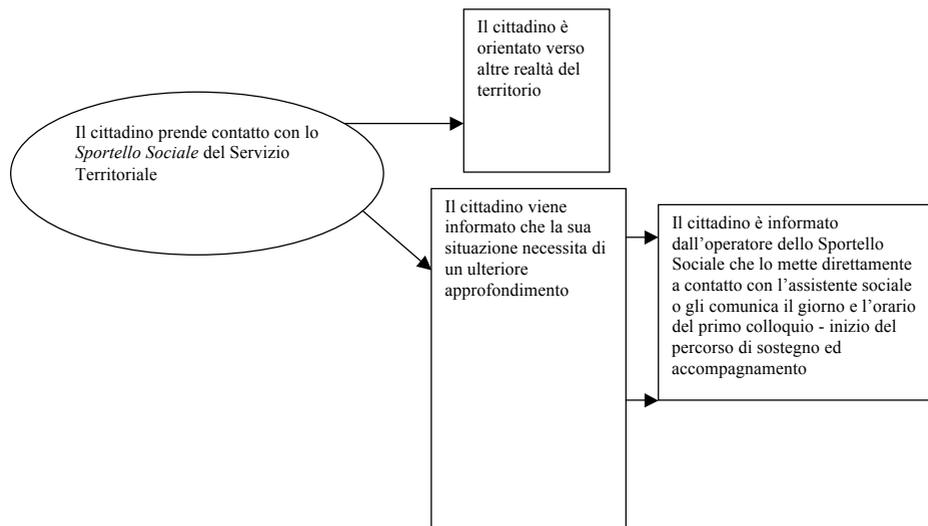
Le diverse professionalità operano in rete con gli altri settori dell'Unione delle Terre d'Argine, con gli altri attori istituzionali: Azienda USL, Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario, altri comuni del Distretto di Modena, Provincia, Regione, scuole, ASP Terre d'Argine – Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, Acer, nonché con le realtà del terzo settore e del volontariato.

### **6. LE ATTIVITA' OFFERTE DAI SERVIZI TERRITORIALI**

#### **6.1 Accoglienza: Sportello Sociale**

Le persone e le famiglie che intendono chiedere informazioni e sostegno per difficoltà legate a criticità della vita quotidiana possono rivolgersi allo Sportello Sociale. Lo Sportello Sociale rappresenta la "porta" di accesso ai servizi ed alle opportunità offerte. E' presso lo Sportello Sociale che le persone e le famiglie possono effettuare il primo colloquio, quello di accoglienza, in cui, con l'aiuto di un operatore, evidenziano quali sono le difficoltà che stanno vivendo. Al termine del colloquio possono:

- a) Essere orientate verso altre realtà del territorio (altri servizi del Comune stesso, altri enti istituzionali, come l'Azienda USL, associazioni di volontariato, centri d'ascolto, parrocchie, centri sociali, ecc.);
- b) Essere informate che la loro situazione necessita di un ulteriore approfondimento con altri operatori ed avere assegnato un appuntamento o un contatto immediato con un assistente sociale e iniziare un percorso di sostegno ed accompagnamento.



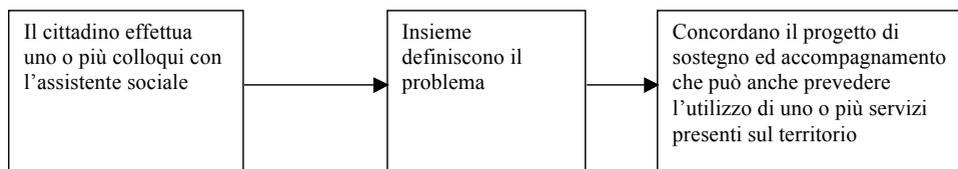
### 6.2 Sostegno ed accompagnamento

Si tratta dell'attività svolta dagli assistenti sociali allo scopo di sostenere le persone e le famiglie in un progetto ed in un percorso di vita che tende all'autonomia e al benessere. Viene offerto un sostegno:

- ✓ Alle famiglie che sono in difficoltà nell'affrontare il proprio compito di cura, tutela ed educazione dei figli;
- ✓ A quelle che hanno al proprio interno una persona non autosufficiente;
- ✓ A famiglie e persone con difficoltà economiche e di inserimento sociale

Le famiglie e le persone, attraverso i colloqui con l'assistente sociale, definiscono quale sia il problema e concordano un progetto di sostegno ed accompagnamento che può anche prevedere l'utilizzo di uno o più servizi presenti sul territorio e a disposizione della comunità.

Il progetto sarà successivamente aggiornato anche sulla base di eventuali mutamenti intervenuti nella condizione della famiglia .



### 6.3 Progettazione partecipata con il territorio

Consiste nella conoscenza del territorio di riferimento, nel capire chi sono le famiglie e le persone che lo abitano, quali abitudini hanno, con che modalità si incontrano, come utilizzano i luoghi e gli spazi dei Comuni in cui risiedono.

Questa attenzione al territorio offre agli operatori la possibilità di costruire, insieme ai cittadini e ai gruppi che lo abitano, piccole – grandi iniziative che possano valorizzare le risorse che ogni zona

della città ha e che hanno bisogno di emergere, incontrarsi e svilupparsi. E', quindi, una delle specificità del lavoro del Servizio Territoriale promuovere e/o partecipare a incontri per interventi di auto-aiuto, di solidarietà e che hanno come protagonisti residenti singoli o in gruppo che abitano in una precisa area della città.

### 6.4 Accoglimento domande di assegnazione alloggi ERP o in Affitto Garantito

Le persone e le famiglie che intendono chiedere l'assegnazione di un alloggio ERP, ERS o tramite l'Agenzia Sociale per l'Affitto (Affitto Casa Garantito), possono rivolgersi all'Ufficio Inclusione Sociale / Casa del territorio comunale in cui risiedono.

Presso gli uffici, con l'aiuto di un operatore, è possibile presentare la domanda allegandone la documentazione necessaria e ricevere tutte le informazioni personalizzate rispetto alle specifiche situazioni e condizioni oltre che sul proseguimento del procedimento.

## 7. ORARI DI APERTURA

### Lo Sportello Sociale

Attivo presso le sedi di ciascun Servizio Territoriale (quindi allo stesso indirizzo) è aperto con le seguenti modalità:

- **Apertura ad ingresso libero** (negli orari di apertura, senza appuntamento) vedi scheda (allegato)
- **Accesso telefonico** vedi scheda allegata

SPORTELLI SOCIALI	SEDI	RECAPITI
Sportello Sociale Viale G.Carducci 32/34	Carpi	Tel. 059/649644 Tel. 059/649626 Fax 059/649645 servizisocialicarpi@terredargine.it
Sportello Sociale Via E.De Amicis 1	Novi di Modena	Tel. 059/6789142 Fax 059/6789125 servizisocialinovi@terredargine.it
Sportello Sociale Via XXV Aprile 30	Soliera	Tel. 059/568571 Tel. 059/568578 Fax 059/568570 servizisocialisoliera@terredargine.it
Sportello Sociale Piazza Pace 2	Campogalliano	Tel. 059/899453 Fax 059/899462 servizisocialicampogalliano@terredragine.it

UFFICIO CASA INCLUSIONE SOCIALE	SEDI	RECAPITI
Sportello Casa Via San Rocco, 5	Carpi	Tel. 059/649933 Fax. 059/ 649901 ufficio.casa@terredargine.it

## **8. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **8.1 Informazioni ai cittadini**

I Servizi Territoriali assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di utilizzo degli stessi sia attraverso lo Sportello Sociale all'ingresso di ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico. Mettono a disposizione dei cittadini sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice la conoscenza delle loro attività.

### **8.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami**

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito alle attività offerte dal Servizio Territoriale e/o agli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione sull'applicazione della stessa ed al miglioramento continuo del servizio e delle attività offerte.

Ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni dal Dirigente del Settore.

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail) anche utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi degli uffici.

Il modulo è disponibile anche sul sito web dell'Unione da dove può essere stampato, oppure salvato, compilato direttamente su computer e poi inviato come allegato alla casella: [servizi.sociali@pec.terredargine.it](mailto:servizi.sociali@pec.terredargine.it) o spedito a mezzo posta.

#### NOTE

- Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.
- Il reclamo è soggetto alla normativa sulla privacy, informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003.

### **8.3 Ascolto dei cittadini e rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

I Servizi Territoriali favoriscono, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi e/o loro familiari sulla qualità dei servizi erogati.

Possono promuovere ricerche quali-quantitative per rilevare la soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **8.4 Diritti dei cittadini**

Ai cittadini che accedono è garantito:

- Di essere accolti e sostenuti nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, politiche, filosofiche e religiose;
- Di ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai servizi ed alle opportunità esistenti;
- La possibilità di presentare un reclamo, suggerimenti e segnalazioni.

### **8.4 Doveri dei cittadini**

Ugualmente ai cittadini è chiesto:

- Di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- Di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- Di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- Di evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

## 9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità si misura in funzione della capacità del servizio di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità del Servizio Territoriale, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

### 9.1 Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni ed alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle disposizioni di legge sopra riportate. Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati in questa Carta e sui quali l'Unione delle Terre d'Argine intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Accessibilità del servizio
- Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- Personale

### 9.2 Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati, nei paragrafi successivi, gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore si riferisce agli ambiti del fattore di qualità che vengono esplorati.

Lo standard di qualità rappresenta il target di servizio che l'Amministrazione si impegna a garantire.

### 9.2.1 Livello di ricettività

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il livello di ricettività sono diversi a seconda delle attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, sostegno ed accompagnamento, progettazione partecipata con il territorio Ufficio di Piano, domanda alloggi ERP/ERS).

#### a) Accoglienza: Sportello Sociale

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Apertura al pubblico dello Sportello Sociale	N° giorni di apertura ad ingresso libero	Almeno di N° 3 giorni
	N° giorni di ascolto telefonico	Almeno di N° 5 giorni
	N° giorni di ricevimento appuntamenti	N° 4 giorni
Apertura al pubblico dell'Ufficio Casa/ Inclusion Sociale	N° giorni di apertura ad ingresso libero	N° 4 giorni
	N° giorni di ascolto telefonico	N° 6 giorni
	N° giorni di ricevimento su appuntamento	N° 4 giorni

#### b) Sostegno ed accompagnamento

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Ricevimento delle assistenti sociali	Su appuntamento	Min. 2 gg alla settimana

#### c) Progettazione partecipata col territorio

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Richieste di collaborazione da parte di realtà del territorio (scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli, cooperative sociali)	% di approfondimento delle richieste di collaborazione	100%

#### d) Domanda alloggi ERP / ERS e in Affitto Garantito

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Ricevimento da parte degli operatori	Su appuntamento	Min. 2 gg alla settimana

### 9.2.2 Tempi e modalità di erogazione del servizio

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare i tempi nell'erogazione dei servizi del Servizio Territoriale sono diversi a seconda che si tratti di accoglienza, Sportello Sociale, sostegno ed accompagnamento e domande per Assegnazione Alloggio ERP, ERS, Affitto Casa Garantito

a) *Accoglienza: Sportello Sociale*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE MEDIO ATTESO
Colloquio con l'operatore dello Sportello Sociale	Tempi di attesa ad ingresso libero(qualora, su proposta dell'operatore, dato l'ingente afflusso contingente, il cittadino non accetti di ritornare su appuntamento in un altro momento)	Da 0 a 80 minuti	40 minuti
	Tempi di attesa al telefono	Da 0 15 minuti	7 minuti
	Tempi di attesa su appuntamento	Da 1 a 15 giorni	7 gg

b) *Sostegno ed accompagnamento*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE MEDIO ATTESO
Colloquio con l'assistente sociale	Tempo di attesa per il primo colloquio (da quando il cittadino ha fatto il colloquio con l'operatore dello Sportello Sociale)	Da 7 a 20 giorni	13 giorni
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	
Colloqui con l'assistente sociale	Numero di colloqui con l'assistente sociale durante il 1° anno del percorso di sostegno ed accompagnamento	<i>*Minimo 3</i> (compreso quello iniziale – un colloquio può essere telefonico). Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino	
	Numero di colloqui con l'assistente sociale dopo il 1° anno del percorso di sostegno ed accompagnamento	<i>*Minimo 1</i> Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino	

Monitoraggio del progetto di sostegno ed accompagnamento da parte dell'assistente sociale	Contatti, scambi, confronti tra assistente sociale e referente del servizio di cui usufruisce il cittadino	<i>*Minimo 2 step di verifica</i>
-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

\* il massimo non è definibile in quanto varia in relazione al tipo di progetto di sostegno ed accompagnamento concordato con l'assistente sociale

c) *Domanda assegnazione alloggi ERP / ERS e in Affitto Casa Garantito*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA' GENERICI	VALORE MEDIO ATTESO
Colloquio con operatori	Tempo di attesa per il colloquio	Da 7 a 20 giorni	13 giorni

**9.2.3 Accessibilità del servizio**

Gli indicatori e gli standard di qualità individuali per misurare l'accessibilità dello Sportello Sociale e del Servizio Territoriale sono uguali per tutte e tre le attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa / Inclusione Sociale	Parcheggio	Parcheggio pubblico adiacente al servizio
	Ascensore	Min. 1 per disabili nel servizio
	Supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	E' garantito l'aggiornamento mensile del materiale
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa e Inclusione Sociale	Locali adibiti all'attesa	Presenti
	Servizi igienici	Min. 1 servizio igienico accessibile a disabili

### 9.2.5 Personale

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il personale dello Sportello Sociale e del Servizio Territoriale sono uguali per tutte e tre le attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Competenza del personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%
	Incontri di aggiornamento periodici	E' garantito l'aggiornamento professionale annuale ad almeno il 20% del personale

### 9.3 Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi che i Servizi Territoriali si propongono per mantenere la qualità dei servizi sono:

- rispettare i tempi di erogazione degli stessi;
- garantire disponibilità attente e capacità di ascolto dei bisogni dei cittadini;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale;

Per migliorare la qualità dei servizi offerti i Servizi Territoriali si propongono di:

- ampliare le fonti di informazione;
- sviluppare ulteriormente capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente.

## 10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il Dirigente del Servizio Servizi Sociali verifica una volta all'anno se sono stati rispettati gli standard di qualità indicati nella presente Carta segnalando eventuali scostamenti e prevedendo, di conseguenza, congruenti azioni di miglioramento e/o di rivisitazione degli indicatori e degli standard di qualità descritti. Garantisce inoltre che si effettuino indagini sulla soddisfazione degli utenti per almeno una tipologia di servizio.

I cittadini interessati verranno debitamente informati rispetto agli esiti delle indagini.

Si impegna a tenere un elenco con le segnalazioni ed i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

### Allegato

<b>SPORTELLI SOCIALI</b>	<b>Orario di apertura al pubblico</b>	<b>Orario di ricevimento telefonico</b>
Sportello Sociale Viale G.Carducci 32/34 Carpi Tel. 059/649644 Tel. 059/649626 Fax 059/649645 servizisocialicarpi@terredargine.it	Martedì Giovedì Sabato dalle 8,30 alle 13  Martedì e giovedì dalle 15 alle 18	Dal Lunedì al Sabato Dalle 8 alle 13  Martedì e Giovedì dalle 15 alle 18
Sportello Sociale Via E. De Amicis 1 Novi di Modena Tel. 059/6789142 Fax 059/6789125 servizisocialinovi@terredargine.it	Martedì Dalle 9 alle 12,30  Mercoledì dalle 9 alle 12  Giovedì dalle 14,30 alle 17	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 13,30  Lunedì Martedì Giovedì dalle 14,30 alle 17,30
Sportello Sociale Via XXV Aprile 30 Soliera Tel. 059/568571 Tel. 059/568578 Fax 059/568570 servizisocialisoliera@terredargine.it	Martedì Mercoledì Venerdì dalle 8,45 alle 12,45  Martedì Dalle 15 alle 17,30	Dal Lunedì al Sabato dalle 8 alle 13  Martedì e Giovedì dalle 15 alle 18
Sportello Sociale Piazza Pace 2 Campogalliano Tel. 059/899453 Fax 059/899462 servizisocialicampogalliano@terredargine.it	Lunedì dalle 10 alle 13 Martedì dalle 8 alle 13 Mercoledì dalle 10 alle 13 Venerdì dalle 10 alle 13 Sabato dalle 9 alle 12,30	Dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 13,30

