

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Sezione: 3

Edizione: 02

Data: 25/05/2004

Titolo: STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI

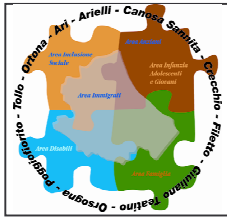
- Disponibilità di **attrezzature e mezzi** adeguati per i seguenti servizi:
 - Materiale informativo e strumenti informatici nei servizi di sportello;
 - Materiale per laboratori polivalenti per i Centri di aggregazione e socializzazione;
 - Apparecchi elettronici idonei per il Servizio di telesoccorso;
 - Materiale didattico-educativo adeguato per gli Interventi socio-educativi;
 - Questionari e test per l'azione di Orientamento.
- Disponibilità di **strutture** territoriali adeguate e confortevoli da utilizzare per l'erogazione dei servizi.
- Presenza di adeguati **spazi di accoglienza e ambienti di sosta e di attesa** del pubblico per i servizi di sportello.
- Presenza di **spazi idonei per colloqui** riservati in tutti i servizi che ne offrono l'opportunità, nel pieno rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

3.5.3 IMPEGNI RELATIVI ALLA SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

- Attuazione immediata delle disposizioni sull'**Autocertificazione**;
- Acquisizione diretta di documenti e certificati rilasciati da Enti pubblici, mediante **collegamento in rete** con altri soggetti Istituzionali (Sanità, Provincia, Comuni, Centri informativi istituzionali, ecc.).
- Revisione sistematica, entro il 30 settembre 2004, di tutta la **modulistica** utilizzata per l'accesso ai servizi, al fine di renderla disponibile, maggiormente comprensibile, semplice ed omogenea in tutte le sedi informative.
- Istituzione del **Centro Unico di Prenotazione** per tutti i Servizi a carattere sociale presso i Servizi di Segretariato Sociale in ognuna delle Amministrazioni comunali facenti parte dell'Ambito territoriale, entro il 3° anno di realizzazione del Piano di Zona.
- Revisione immediata del **sito web** www.eas28.it di informazione con la possibilità di acquisire la modulistica necessaria per l'accesso ai servizi direttamente on line.
- **Standardizzazione** ed informatizzazione dei flussi procedurali, entro il 31 dicembre 2004.

3.5.4 IMPEGNI RELATIVI ALLA TRASPARENZA

- Produrre e divulgare, entro il 31 dicembre 2004, i **Regolamenti** di accesso e/o di funzionamento dei servizi gestiti dall'Ambito, approvato dai relativi organi competenti.



CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Sezione: 3

Edizione: 02

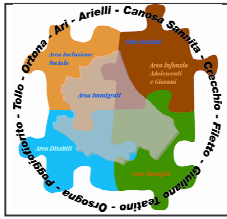
Data: 25/05/2004

Titolo: STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI

- Rendere disponibile, in tutte le sedi, entro il 30 settembre 2004, i moduli per l'inoltro di eventuali **reclami** e **segnalazioni** e pubblicizzarne la procedura d'impiego.
- Dotare, entro il 30 settembre 2004, tutti gli operatori di un **cartellino identificativo** che ne consenta la riconoscibilità, ai fini di eventuali reclami.
- Consentire, nei termini di legge, all'utente che ne faccia richiesta di **visionare** la documentazione amministrativa che lo riguarda; rilasciarne copia quando necessario.
- Rendere pubblici (ad es. esporre in bacheca o utilizzando altro mezzo idoneo) i criteri per la formazione delle **graduatorie di accesso** ai servizi che lo prevedono per regolamento.
- Dare **risposta scritta** a tutte le richieste di servizi inoltrate in forma scritta comunicando l'accettazione della richiesta o motivando l'eventuale rifiuto.
- Entro il 30 settembre 2004 sarà pubblicato il n. 1 del trimestrale FORUM Informativo EAS (Ente di Ambito Sociale) n. 28 "Ortonese".

3.5.5 IMPEGNI SULLE RELAZIONI SOCIALI E UMANE

- Utilizzo di personale di contatto con adeguato **livello di scolarità**:
 - Assistente Sociale per il servizio di Segretariato Sociale;
 - Assistente Sociale per lo Sportello Psico-Pedagogico (Scuole Medie);
 - Mediatore linguistico-culturale per il Centro Servizi Immigrati (Servizi per l'integrazione e il rispetto delle diverse culture);
 - Laureato in Scienze motorie e/o esperto in laboratori teatrali per le Attività psico-socio-motoria (Scuole Materne);
 - Laureato in discipline psicologiche e/o esperienza lavorativa triennale nel settore dell'Orientamento per l'azione di Potenziamento dell'Orientamento per una migliore transizione verso l'età adulta
 - Referente esperto delle tematiche e problematiche della famiglia per la Scuola genitori - Sostegno alla famiglia;
- Utilizzo di personale, per i servizi di area, con adeguati titoli ed esperienze professionali, **selezionati tramite apposito concorso** e convocati secondo apposita graduatoria risultante. Le graduatorie sono relative alle seguenti aree e servizi:
 - Area Servizi per l'Infanzia, gli Adolescenti e i Giovani:**
 - Centri Polivalenti per adolescenti (target 14-18 anni);
 - Sportelli PuntoGiovani.
 - Area Servizi per i Disabili:**
 - Centro sociale per portatori di handicap;
 - Interventi per l'integrazione scolastica per i diversamente abili.
 - Area Servizi per gli Anziani:**



CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Sezione: 3

Edizione: 02

Data: 25/05/2004

Titolo: STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI

- Centri Sociali per Anziani;

Area Servizi di Assistenza domiciliare:

- Assistenza Domiciliare Anziani (A.D.);
- Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.);
- Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.);
- Assistenza Domiciliare Salute Mentale;
- Assistenza Domiciliare Infanzia, Adolescenti e Giovani.

- Tutto il personale di contatto diretto con l'utenza deve aver seguito un corso di **formazione sulla "umanizzazione"** (cortesia, disponibilità, esaustività delle risposte, orientamento) dei servizi.