INDICE

4.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

4.2 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

4.3 SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NEL CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD

02	25/05/2004	Validazione tecnica	31/05/2004
01	28/11/2003	Compilazione iniziale	02/02/2004
Edizione	**Data**	**Descrizione**	**Approvazione**

PREMESSA

L'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" intende garantire l'esigibilità dei servizi sociali da parte dei cittadini che ne hanno diritto e intende verificare e garantire il rispetto degli standard di qualità fissati nella precedente Sezione 3.

A tal fine, l'Ente di Ambito ha attivato, nella propria organizzazione, dei meccanismi di tutela e di verifica, che comprendono:

- La possibilità, per il singolo cittadino, di attivare reclami nei confronti di atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei Servizi;
- Il monitoraggio sistematico degli Indicatori di qualità dei servizi, in relazione agli Standard di qualità prefissati;
- Il controllo periodico dello stato di attuazione di "Impegni e Programmi";
- L'attuazione di eventuali azioni correttive e di azioni di miglioramento;
- La valutazione diretta del livello di soddisfazione degli utenti;
- L'informazione periodica, da parte della struttura di gestione dell'Ambito, verso le strutture istituzionali di indirizzo e controllo;
- Il riesame congiunto dei risultati, con le strutture istituzionali di indirizzo e controllo, con periodicità annuale.

Alcuni dei suddetti meccanismi vengono descritti in questa sezione.

***Nota**: il modo più efficace, per l'Ente di Ambito, per tenere sotto controllo gli obiettivi di qualità prefissati, consiste nel dotarsi di un Sistema di gestione per la Qualità.*
In attesa di una progettualità in tal senso, l'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese", in alternativa, si dota di regole che disciplinano i meccanismi di tutela e di verifica sopra citati.
Il livello minimo di regolamentazione comprende, comunque, la gestione dei reclami e dei suggerimenti e la "misura" della soddisfazione degli utenti.