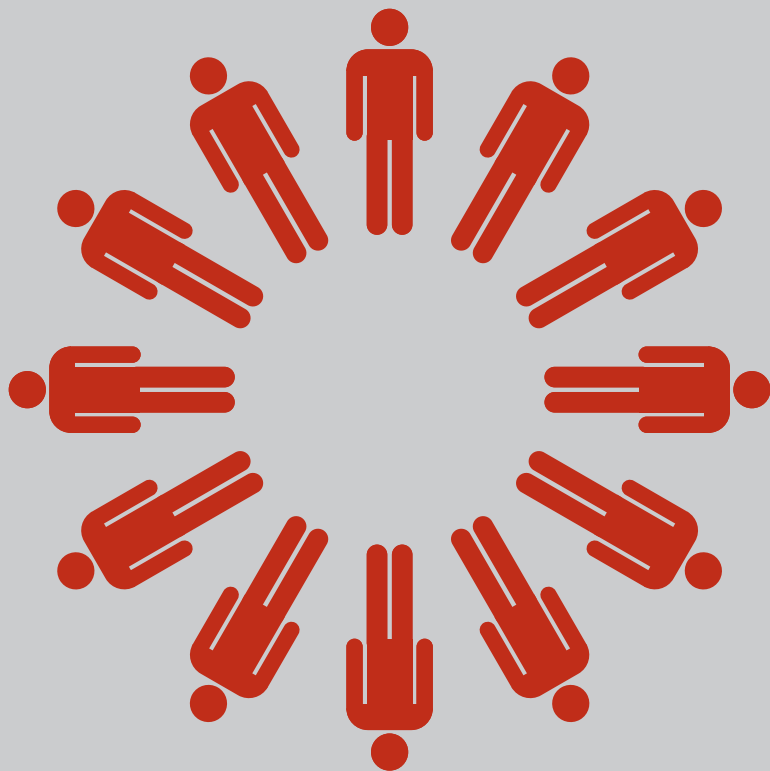


Poli di Servizio Sociale





PREFAZIONE	3
1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA	5
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3. MISSIONE	8
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	10
4.1. Eguaglianza ed imparzialità	10
4.2. Efficacia ed efficienza.....	10
4.3. Trasparenza ed accesso.....	10
4.4. Partecipazione.....	10
4.5. Coinvolgimento dei lavoratori	10
4.6. Continuità del servizio	10
5. I POLI E LA LORO ARTICOLAZIONE SUL TERRITORIO	11
6. LE ATTIVITÀ OFFERTE DAI POLI	13
6.1. Accoglienza: Sportello Sociale.....	13
6.2. Sostegno ed accompagnamento	14
6.3. Progettazione partecipata con il territorio	15
7. ORARI DI APERTURA	16
8. RAPPORTI CON I CITTADINI	18
8.1. Informazioni ai cittadini.....	18
8.2. Suggerimenti, segnalazioni e reclami	18
8.3. Ascolto dei cittadini e rilevazione della soddisfazione dell'utenza	20
8.4. Diritti dei cittadini	20
8.4.1. Doveri dei cittadini.....	20
9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	21
9.1. Fattori di qualità.....	21
9.2. Indicatori e standard di qualità	21
9.2.1. Livello di ricettività	21
9.2.2. Tempi e modalità di erogazione del servizio	23
9.2.3. Accessibilità del servizio	24
9.2.4. Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico.....	25
9.2.5. Personale	25
9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento	25
10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	26



PREFAZIONE

Care cittadine, cari cittadini

Dalla loro costituzione nel 2005 i cinque Poli dei servizi sociali del Comune di Reggio Emilia rappresentano una forte rete per rispondere ai bisogni sociali, di prevenzione, promozione in un quadro di integrazione sociosanitaria.

Una scelta che non è solo decentramento, ma possibilità di creare punti di riferimento per le famiglie, cercando di mettere in sinergia le risorse di comunità presenti nelle Circoscrizioni e nei quartieri.

La rete dei Poli affronta per prima l'onda d'urto delle trasformazioni sociali. Per questo merita attenzione da più settori della nostra società e la collaborazione fattiva dei cittadini. Sono infatti una risorsa preziosa: una comunità che si prende cura delle persone nei momenti della loro debolezza, quando sono anziani o minori da tutelare, è una comunità che è più forte nel suo insieme.

Questa Carta dei Servizi nasce con l'intenzione di illustrare ai cittadini le modalità con cui questi servizi vengono erogati, i tempi di risposta, gli orari di lavoro del personale. In sintesi non si entra qui nel merito delle informazioni, bensì si offrono al cittadino i parametri di garanzia per un servizio di qualità.

A tutti gli operatori e le operatrici un augurio di buon lavoro.

Graziano Delrio
Sindaco di Reggio Emilia



CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi



1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi realizzata dal Servizio Servizi Sociali del Comune di Reggio Emilia riguarda i Poli Sociali Territoriali che rappresentano l'organizzazione e l'articolazione dei Servizi Sociali del Comune sul territorio.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e informazione tra il Comune di Reggio Emilia 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 il Comune di Reggio Emilia:

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

Questa Carta dei Servizi contiene solo informazioni di base sull'organizzazione e l'articolazione dei Poli Sociali Territoriali in quanto informazioni più dettagliate sono disponibili in altre sedi come ad esempio il sito web del Comune o in altri documenti disponibili presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e in opuscoli informativi presenti presso le sedi degli stessi Poli Sociali Territoriali.

Per semplicità di lettura i Poli Sociali Territoriali si nominano Poli.



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;
- 2002
Delibera della Giunta Comunale di Reggio Emilia, 18769/283 “Approvazione dell'attivazione del processo di riorganizzazione dei servizi sociali comunali”;



- 2003
Delibera della Giunta Comunale di Reggio Emilia, 17151/229 “Attivazione del processo di riorganizzazione dei servizi sociali comunali: modifica della numerazione dei Poli territoriali di servizio sociale”;
- 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;
- 2009
Delibera della Giunta Comunale di Reggio Emilia, 26671/341 “Ridefinizione della denominazione, della base territoriale e della dislocazione dei Poli territoriali di Servizio Sociale in conseguenza del nuovo assetto delle Circoscrizioni cittadine”.



3. MISSIONE

I Poli sono stati progettati per avvicinare i Servizi Sociali ai cittadini, per contribuire a costruire comunità sul territorio, inteso come luogo della partecipazione, del diritto di cittadinanza e della responsabilità diffusa.

I Poli offrono alle famiglie e alle persone di ogni età un luogo dove trovare ascolto, orientamento, sostegno e accompagnamento nei momenti di difficoltà.

I Poli sono un luogo per tutti i cittadini, singoli o associati, attraverso cui prendere parte e/o collaborare ad iniziative e progetti del territorio e per incontrare, sostenere ed aiutare altre persone.



Chi siamo e cosa offriamo



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 dal Comune allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

4.5. Coinvolgimento dei lavoratori

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori 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

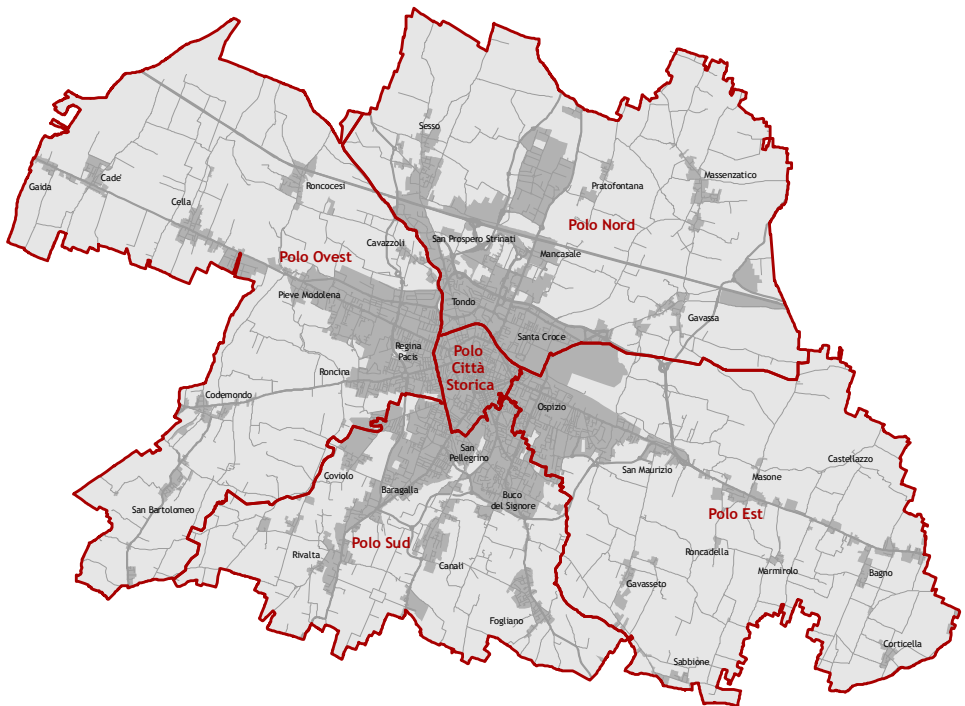
Salvo cause di forza maggiore, è garantita la continuità nell'erogazione dei servizi. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni nelle modalità di gestione, vengono comunicate tempestivamente agli utenti mediante: comunicati agli organi di informazione locale, sito web del Comune e segnaletica negli uffici.



5 - I POLI E LA LORO ARTICOLAZIONE SUL TERRITORIO

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

I Poli fanno riferimento alle quattro Circoscrizioni in cui è articolato il territorio comunale:



POLO CITTÀ STORICA (Circoscrizione Città Storica):
Duomo, San Prospero, San Nicolò, Giardini Pubblici, Santo Stefano-Gardenia, Tondo (a sud della ferrovia Reggio-Ciano), San Zenone, Gattaglio, P.ta Castello, Buon Pastore, Piazza Fontanesi, Strada Alta, San Pietro, Porta Santa Croce

POLO NORD (zona nord della Circoscrizione Nord-Est):
Sesso, S. Prospero Strinati, Tondo (a nord della ferr. Reggio-Ciano), Mancasale, S.ta Croce, Tribunale, Pratofontana, Massenzatico, Gavassa

POLO EST (zona est della Circoscrizione Nord-Est):
Mirabello, Ospizio, Vill.Stranieri-Bazzarola, S. Maurizio, Gavasseto, Sabbione, Marmirolo, Roncadella, Masone, Castellazzo, Bagnio, Corticella

POLO SUD (Circoscrizione Sud):
Crocetta, Migliolungo, Belvedere, Baragalla, Coviolo, Rivalta, Canali, Fogliano, Bucu del Signore, San Pellegrino, Rosta Nuova, Pappagnocca

POLO OVEST (Circoscrizione Ovest):
Gaido, Cade', Cella, Roncoesi, Cavazzoli, Pieve Modolena, Carrozzone, Orologio, Regina Pacis, Bell'Albero-Premuda, Roncina, Codemondo, San Bartolomeo



Ciascun Polo ha un assetto organizzativo flessibile, che ricomprende diverse professionalità: il coordinatore di Polo, 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 di Polo 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, gli operatori amministrativi si occupano prevalentemente della gestione delle pratiche burocratiche e della raccolta dei dati, gli operatori dello Sportello Sociale accolgono i cittadini e le famiglie che necessitano del Polo, le figure educative intervengono nella definizione e gestione degli interventi educativi. 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 équipe, dove vengono discusse e definite le priorità di lavoro del Polo.

Le diverse professionalità operano in rete con gli altri settori del Comune, con gli altri attori istituzionali: Azienda USL, Arcispedale Santa Maria Nuova, Tribunale per i Minorenni di Bologna e Tribunale Ordinario di Reggio Emilia, altri comuni del Distretto di Reggio Emilia, Provincia, Regione, scuole, ASP - Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, nonché con le realtà del terzo settore e del volontariato per concordare le modalità di intervento e le azioni migliori.



6 - LE ATTIVITÀ OFFERTE DAI POLI

6.1 Accoglienza: Sportello Sociale

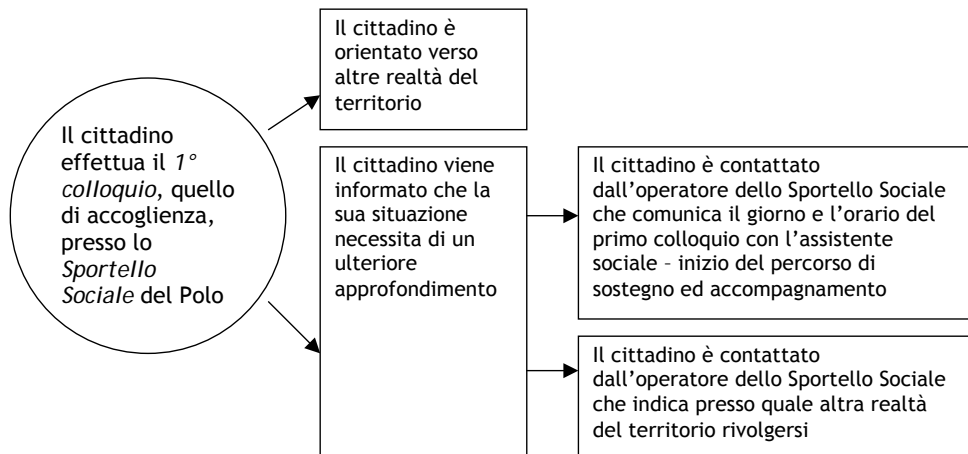
Le persone e le famiglie che:

- intendono chiedere un sostegno per difficoltà legate a criticità della vita quotidiana;
- desiderano offrire una disponibilità in attività di volontariato, possono rivolgersi allo Sportello Sociale del Polo in cui risiedono.

Lo Sportello Sociale rappresenta “la porta” di accesso ai servizi ed alle opportunità offerte dal Polo.

È 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 termini 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, etc.) oppure;
 - b. essere informate che la loro situazione necessita di un ulteriore approfondimento con altri operatori del Polo:
- saranno contattate dall’operatore dello Sportello Sociale che comunicherà il giorno e l’orario del primo colloquio con l’assistente sociale e quindi l’inizio di un percorso di sostegno ed accompagnamento (vedi paragrafo 6.2);
 - oppure saranno contattate dall’operatore dello Sportello Sociale che indicherà presso quale altra realtà del territorio rivolgersi.



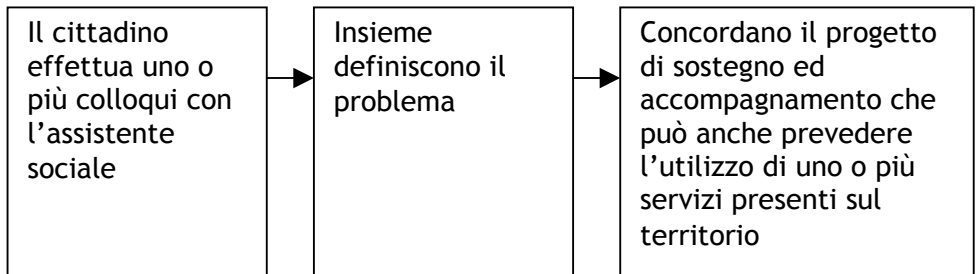
6.2 Sostegno ed accompagnamento

Si tratta dell'attività svolta dagli assistenti sociali dei Poli 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 nelle condizioni 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 del quartiere in cui risiedono. Questa attenzione al territorio offre agli operatori dei Poli 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 Polo 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



7. ORARI DI APERTURA

Lo Sportello Sociale

attivo presso le sedi di ciascun Polo (quindi allo stesso indirizzo) è aperto come indicato nella pagina web dei Poli Sociali, dove è possibile consultare anche orari, indirizzi e contatti degli sportelli:

<http://www.comune.re.it/polisocialiterritoriali>





8. RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1. Informazioni ai cittadini

I Poli 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. I Poli 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 al funzionamento delle attività offerte dai Poli o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo delle attività offerte. Ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni. È 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.

I dati di contatto e tutte le informazioni sono consultabili all'indirizzo:

<http://www.comune.re.it/retecivica/urp/retecivi.nsf/PESDocumentID/943CD424DCB0B613C12567130044A151?opendocument>



Il modulo è disponibile anche sul sito web del Comune di Reggio Emilia da dove può essere stampato, oppure salvato, compilato direttamente su computer e poi inviato come allegato alla casella: comune.informa@municipio.re.it o spedito a mezzo posta.

SEDI E INDIRIZZI

Sono consultabili all'indirizzo:

<http://www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/URP?opendocument>

NOTE

- Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.
- Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003:
“Il trattamento dei dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informare sull'esito della comunicazione.
Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della richiesta.
I responsabili del trattamento sono i Dirigenti di Servizio”.



8.3. Ascolto dei cittadini e rilevazione della soddisfazione dell'utenza

I Poli 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 ai Poli 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.

8.4.1. 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 impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- 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 possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.



9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ 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 dei Poli, 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 e 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 il Comune 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 è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di qualità è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/attivare il servizio

9.2.1. Livello di ricettività

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il livello di ricettività dei Poli sono diversi a seconda delle attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).



a) Accoglienza: Sportello Sociale

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
apertura al pubblico dello Sportello Sociale	n° giorni di apertura ad ingresso libero	4 giorni
	n° ore di apertura ad ingresso libero	14,5 ore
	n° giorni di ascolto telefonico	3 giorni
	n° ore di ascolto telefonico	3 ore
	n° giorni di ricevimento su appuntamento	1 giorno
	n° ore di ricevimento su appuntamento	4 ore

b) Sostegno ed accompagnamento

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
ricevimento degli assistenti sociali	su appuntamento	all'interno dell'orario di lavoro

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%



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 nei Poli sono diversi a seconda che si tratti di Accoglienza: Sportello Sociale, oppure Sostegno ed accompagnamento

a) Accoglienza: Sportello Sociale

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
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)	0 minuti	80 minuti
	tempi di attesa al telefono	0 minuti	15 minuti
	tempi di attesa su appuntamento	1 giorno	8 giorni

b) Sostegno ed accompagnamento

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
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)	7 giorni	20 giorni



FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
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	presenti

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

9.2.3. Accessibilità del servizio

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
accessibilità dello Sportello Sociale e del Polo	mezzi pubblici	presenti
	parcheggio	presente
	ascensore anche per disabili	presente
	supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	presenti



9.2.4. Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare la funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico dello Sportello Sociale e del Polo sono uguali per tutte e tre le attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico dello Sportello Sociale e del Polo	locali adibiti all'attesa	presenti
	servizi igienici	presenti
	ambiente riservato per i colloqui	presente

9.2.5. Personale

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
competenza del personale	possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%
	incontri di aggiornamento periodici	presenti

9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi che i Poli 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 Poli 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

La Dirigente del Servizio Servizi Sociali verifica una volta all'anno se sono stati rispettati gli standard di qualità indicati nella presente Carta dei Poli 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 annualmente si effettuino indagini sulla soddisfazione degli utenti per almeno una tipologia di servizio (per l'anno 2010 sono stati consultati, attraverso strumenti di customer satisfaction, cittadini e famiglie che hanno usufruito dell'assistenza domiciliare anziani e/o che hanno adottato un bambino). I cittadini interessati verranno debitamente informati rispetto agli esiti di tali indagini. Si impegna a tenere un elenco con le segnalazioni ed i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Idea creativa: Jack Blutharsky
Impaginazione: Centro Stampa Comune di Reggio Emilia

Progetto editoriale e realizzazione
a cura dei Servizi Sociali
e del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marketing
del Comune di Reggio Emilia

Stampato da Nero Colore
Febbraio 2011



COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA

Servizio Servizi Sociali
Galleria S. Maria, 1 - 42121 Reggio Emilia
tel: 0522 456962 / 456837 - fax: 0522 456751
www.comune.re.it - sezione Argomenti: Servizi Sociali