

REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale - Seduta del 20 novembre 2008 - Deliberazione N. 1835 - Area Generale di Coordinamento N. 18 - Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo – "**Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania**" ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

#### **PREMESSO :**

- Che l'art. 8, comma 1°, lett q) della legge regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 «Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328», prevede che «la Regione (...) q) emana lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali, di cui all'articolo 26»;
- Che l'art. 26, comma 1, della legge regionale 11/07 prevede che «al fine di tutelare i diritti di cittadinanza sociale e consentire ai cittadini di effettuare scelte appropriate, ogni soggetto erogatore e gestore di servizi adotta e pubblica la carta dei servizi in conformità con gli indirizzi regionali e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito»;

#### **CONSIDERATO**

- Che l'articolo 26, della legge regionale n.11/07 al comma 2, prevede che la carta dei servizi, redatta in conformità con lo schema generale di cui all'articolo 8, comma 1, lettera o), contiene: a) le informazioni sulle diverse prestazioni offerte; b) l'indicazione dei soggetti autorizzati ed accreditati; c) i criteri di accesso; d) le modalità di erogazione e le modalità di funzionamento dei servizi; e) gli standard di qualità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza; f) le regole e gli indennizzi da applicare in caso di mancato rispetto degli standard previsti, nonché le modalità di ricorso da parte degli utenti;
- Che, ai sensi dell'articolo 26, comma 3, l'adozione della carta costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione e dell'accreditamento;
- Che la legge regionale, all'articolo 26, si riferisce alla carta dei servizi da adottarsi, da parte dei soggetti erogatori e gestori, per l'intero sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali offerti in ciascun ambito territoriale

#### **RITENUTO**

- Che la carta dei servizi è il documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella carta dei servizi l'ente dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire;
- Che la carta dei servizi è uno strumento di valutazione partecipata della qualità e degli standard dei servizi sia per i soggetti erogatori che per i beneficiari e gli utenti dei servizi stessi;
- Che è necessario promuovere la tutela dei cittadini beneficiari di servizi e la partecipazione attiva alla definizione e attuazione della politica della qualità dei servizi;
- Che è necessario, pertanto procedere all'adozione di uno Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali sulla base del quale ogni soggetto erogatore e gestore di servizi adotta e pubblica la propria carta dei servizi e ogni Ambito territoriale (art.19, legge 11/07) adotta la propria carta della cittadinanza sociale;

**Visti** l'art. 8, comma 1°, lett q) e l'articolo 26, della legge regionale n.11/07;

propone e la Giunta, in conformità, a voto unanime

#### **DELIBERA**

per i motivi espressi in narrativa che si intendono qui integralmente riportati, :

- approvare lo «Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali nella Regione Campania», allegato al presente atto e che ne forma parte integrante e sostanziale;
- che tale schema è il solo riferimento per l'adozione della carta dei servizi sociali da parte di ogni soggetto erogatore e gestore di servizi e prestazioni sociali;

- che tale schema è il riferimento per l'adozione della carta di cittadinanza sociale da parte degli Ambiti territoriali;
- trasmettere la presente al Settore Stampa, Documentazione, Informazione e Bollettino Ufficiale per la pubblicazione sul B.U.R.C., al Settore Affari Generali della Presidenza e Collegamenti con gli Assessori ed al Settore Assistenza Sociale, Programmazione e Vigilanza nei Servizi Sociali per gli adempimenti di rispettiva competenza.

Il Segretario

*D'Elia*

Il Presidente

*Bassolino*

## **SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI NELLA REGIONE CAMPANIA**

### **PRINCIPI GENERALI**

#### **Articolo 1** *(Carta dei servizi)*

1. Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n. 11/2007, ad adottare la Carta dei servizi in conformità al presente schema generale di riferimento e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito e a darne adeguata pubblicità agli utenti.
2. L'adozione della Carta dei servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione e/o dell'accreditamento dei soggetti erogatori.
3. I soggetti che hanno adottato una Carta dei servizi, ai sensi della L. n. 328/2000, devono procedere alla ri-adozione della stessa in conformità a quanto previsto dal comma primo e dall'art. 26 della L.R.11/2007.
4. La Carta dei servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, deve prevedere il suo aggiornamento periodico, il quale deve essere effettuato ogni qual volta si verificano variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente.
5. La Carta dei servizi deve prevedere, in ogni caso ed a prescindere dall'aggiornamento e/o da una sua revisione, che le modifiche relative ai servizi erogati debbano essere immediatamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.
6. La Carta dei servizi deve essere introdotta da una breve presentazione dell'Ente erogatore dei servizi, cui la Carta stessa si riferisce, esplicitando i principi posti a fondamento dell'attività del soggetto erogatore, gli obiettivi generali perseguiti ed il ruolo specifico assunto dal soggetto stesso all'interno del territorio di riferimento.
7. La Carta dei servizi deve essere redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.

#### **Articolo 2** *(Carta della cittadinanza sociale)*

1. La Carta della cittadinanza sociale è la carta dei servizi dell'intero sistema locale dei servizi e degli interventi sociali offerti in ciascun ambito territoriale, ha il contenuto di cui al successivo articolo 9 ed è redatta per ciascun Ambito sociale territoriale nel rispetto della programmazione di zona.
2. La Carta della cittadinanza sociale deve essere introdotta da una breve presentazione del sistema locale d'ambito e degli obiettivi perseguiti nel triennio con riferimento e nel rispetto delle previsioni del piano sociale regionale e dei piani di zona.
3. Alla Carta della cittadinanza sociale si applicano i commi 3, 4, 5 e 7 del precedente art.1.

## CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

### Articolo 3

#### *(Informazioni sulle prestazioni offerte)*

1. Per ogni servizio erogato la Carta dei servizi deve contenere informazioni concernenti:
  - a) l'area di attività cui gli interventi sono destinati;
  - b) le finalità perseguite attraverso l'erogazione;
  - c) gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento;
  - d) le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione;
  - e) le risorse professionali e tecnologiche impiegate, con l'indicazione dei nominativi degli operatori impegnati;
  - f) le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento;
  - g) gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio.
2. Nella Carta dei servizi va fatta menzione degli estremi dei provvedimenti di autorizzazione e/o accreditamento, ove rilasciati.

### Articolo 4

#### *(Criteri di accesso alle prestazioni)*

1. La Carta dei servizi deve contenere, per ogni intervento, la descrizione delle modalità di accesso, distinguendo le seguenti tipologie:
  - a) accesso libero;
  - b) accesso subordinato a valutazione mono-professionale;
  - c) accesso subordinato a valutazione multiprofessionale;
  - d) accesso subordinato a valutazione amministrativa;
  - e) altre eventuali forme di accesso.
2. Per ogni tipologia di accesso, la Carta dei servizi illustra i requisiti di accesso, le sedi e gli strumenti di valutazione utilizzati ed i profili professionali interessati.
3. Per ogni intervento vanno specificate le diverse forme di accesso, così distinte:
  - a) accesso ordinario: vanno specificati orari e tempi di ricevimento delle domande, luogo di accoglienza, profili e figure professionali coinvolte, requisiti e documentazione richiesta, tempi massimi di risposta;
  - b) accesso differito: occorre la definizione dei casi previsti, l'individuazione del responsabile e delle modalità di gestione delle eventuali liste di attesa e tempi massimi di attesa rispetto a tali liste, l'esplicitazione delle forme di raccordo e di invio da punti di accesso afferenti ad altri servizi e soggetti erogatori, l'indicazione degli adempimenti documentali e informativi richiesti all'utenza e agli operatori "invianti".

### Articolo 5

#### *(Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi)*

1. La Carta dei servizi deve contenere le indicazioni di cui ai successivi commi.
2. Definizione delle tariffe delle prestazioni qualora sia prevista la compartecipazione del cittadino/utente: per ogni servizio deve essere esplicitato;

- a) il corrispettivo economico di riferimento (retta, tariffa, ecc.);
- b) il sistema di compartecipazione economica previsto a suo carico;

In caso di agevolazioni tariffarie commisurate alla situazione economica, devono essere indicate;

- a) le fasce di reddito e patrimoniali di riferimento;
- b) gli strumenti di valutazione della capacità economica;
- c) le procedure ed i termini previsti per l'accesso alle agevolazioni;
- d) gli atti amministrativi o legislativi di riferimento (regolamenti comunali, ISEE, ecc.).

3. Descrizione dell'assetto organizzativo interno: per ogni servizio deve essere effettuata una descrizione sintetica

- a) dell'organizzazione, gerarchica e funzionale, in cui vanno evidenziati specificamente e con chiarezza le responsabilità organizzative e di funzione;
- b) dei profili professionali coinvolti;
- c) delle funzioni attivate in riferimento all'informazione, organizzazione, erogazione, monitoraggio e valutazione degli interventi.

4. Indicazione delle procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni.

Devono essere indicati i processi attivati per garantire la corretta erogazione di ciascun servizio, attraverso l'esplicitazione delle procedure per la presa in carico. In particolare, devono essere esplicitati le sedi e gli strumenti di coinvolgimento/partecipazione dell'utenza in carico al servizio, nonché:

- per l'accoglienza e l'accompagnamento;
- a) i requisiti professionali
- b) i luoghi deputati
- c) le iniziative formative ad hoc per il personale addetto
- d) gli strumenti per il rispetto della dignità personale e della riservatezza;
- per il percorso assistenziale;
- a) l'indicazione del responsabile del procedimento per la presa in carico
- b) la metodologia di progettazione e realizzazione degli interventi adottata
- c) le forme e le sedi di valutazione di efficacia degli interventi

5. Descrizione delle procedure per la gestione delle informazioni.

Devono essere descritte le modalità di informazione e di comunicazione con l'utenza e la comunità locale, nonché le modalità di gestione, comunicazione e conservazione dei dati personali, con indicazione delle misure adottate al fine di garantire la riservatezza nel rispetto delle leggi vigenti.

## **Articolo 6**

### ***(Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza)***

1. Nella Carta dei servizi devono essere indicati:

- gli indicatori di qualità del servizio e gli standard qualitativi e quantitativi applicati, adottati annualmente, non inferiori a quelli che consentono l'autorizzazione e/o l'accreditamento ed i livelli essenziali di assistenza così come definiti dal Piano Sociale Regionale e dalla programmazione di zona;
- gli obiettivi misurabili di miglioramento e i relativi risultati intermedi attesi che l'organizzazione intende perseguire;

- gli strumenti ed i tempi di verifica.

2. La Carta dei servizi deve prevedere adeguate modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute.

### **Articolo 7** ***(Procedure di ricorso e di indennizzo)***

1. La Carta dei servizi deve prevedere procedure di reclamo che soddisfino i seguenti criteri:

- a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- b) rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;
- c) predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- d) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- e) impegno del gestore a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;
- f) divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;
- g) obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;
- h) indicazione nella carta dell'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso, nonché la precisazione che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale;
- i) specificazione delle violazioni che, a norma del comma successivo, prevedono l'obbligo di corrispondere un indennizzo.

2. La Carta dei servizi deve prevedere la corresponsione all'utente di una somma non inferiore ad Euro 50 (da aggiornarsi trimestralmente mediante l'aggiornamento ISTAT) nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

### **Articolo 8** ***(Pubblicità della carta dei servizi)***

1. La carta dei servizi deve prevedere la sua comunicazione al Comune capofila dell'Ambito sociale territoriale o al Consorzio di riferimento, nonché al Segretariato sociale competente per territorio. Sussiste, in ogni caso, l'obbligo di tenere la Carta dei servizi nella disponibilità di chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice e sul suo sito web.

## CONTENUTO DELLA CARTA DELLA CITTADINANZA SOCIALE

### Articolo 9

#### *(Contenuto della Carta della cittadinanza sociale)*

1. La Carta della cittadinanza sociale costituisce la sola guida ai servizi ed alle prestazioni erogati nell'Ambito sociale al quale è riferita. Essa è la base di riferimento dell'azione del segretariato sociale pertanto deve contenere:

- a) l'elenco di ogni servizio o prestazione erogati, corredati da informazioni concernenti l'area di attività cui gli interventi sono destinati, le finalità perseguite attraverso l'erogazione, gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento, le modalità di erogazione;
- b) l'elenco dei soggetti autorizzati e/o accreditati che erogano i predetti servizi o prestazioni;
- c) le modalità di accesso, secondo quanto previsto dal precedente articolo 4;
- d) i requisiti richiesti per l'accesso;
- e) le modalità di erogazione, con particolare riferimento alle tariffe.

2. La Carta della cittadinanza sociale deve, altresì, contenere una descrizione della struttura organizzativa dell'Ambito sociale territoriale, nonché le indicazioni relative agli "altri soggetti del territorio" di cui al Capo II della L.R. n. 11/2007.

3. La Carta della cittadinanza sociale traduce gli obiettivi triennali fissati nei piani (Piano Sociale Regionale e Piano di Zona) in indicatori cui associare valori *standard* di qualità (diversi da quelli relativi ai singoli servizi, che danno luogo ad autorizzazione e/o accreditamento). La Carta elenca tali indicatori e *standard* in modo esplicito, trasparente e puntuale, in modo da consentirne il controllo da parte sia dei destinatari sia degli erogatori dei servizi. Gli *standard* di qualità devono essere definiti a livello del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali, in relazione alla domanda ed alle priorità della popolazione. Essi vengono concordati con i soggetti e gli operatori coinvolti e con i cittadini/utenti.

4. La Carta della cittadinanza sociale, inoltre:

- a) prevede strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino ai fini della trasmissione delle proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e di segnalazioni di disfunzioni e bisogni non soddisfatti;
- b) stabilisce meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti.

5. La Carta della cittadinanza sociale deve, infine, essere affissa e resa disponibile, per chi ne fa richiesta, presso le strutture dell'Ambito sociale territoriale o del Consorzio nonché sul suo sito web.