

Deliberazione n° 29 del 05/07/2023	Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GRUPPO APPARTAMENTO "LA CASA DI NELLO" DI SAVIGNANO SUL PANARO
---	---

L'AMMINISTRATORE UNICO

Visto lo Statuto;

Visto il Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi;

Richiamata la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione: - erogati direttamente dalle pubbliche amministrazioni o svolti in regime di concessione;

Dato atto che la normativa citata stabilisce per tutte le Pubbliche Amministrazioni che erogano servizi, la predisposizione e applicazione di apposite Carte di Servizi;

Considerato che la Carta dei Servizi (CdS) è il documento mediante il quale un Ente fornisce ai propri utenti, attuali e potenziali:

- informazioni sulla propria organizzazione, chiarendo quale sia la natura dell'ente stesso, di cosa si occupa, a chi si rivolge;
- quali servizi eroga e come vi si accede;
- i livelli di qualità che può garantire;
- quali sistemi adotta per la valutazione delle proprie prestazioni.

Considerato altresì che la Carta dei Servizi si configura quindi come il patto tra le strutture dell'Azienda e i cittadini, secondo i seguenti principi informativi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni;
- uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- continuità del servizio e delle attività assistenziali nei termini conseguenti l'applicazione della normativa vigente i diritti e i doveri dei lavoratori;
- partecipazione attraverso la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- efficienza e trasparenza attraverso la semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente tramite la creazione di moduli precompilati che facilitano l'esecuzione degli adempimenti richiesti e l'informazione sulla complessiva rete dei servizi.

Preso atto che la Carta dei Servizi costituisce una sorta di carta d'identità dei servizi ed è fondamentalmente rivolta alla tutela dei diritti degli utenti in quanto attribuisce ad essi un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati;

Richiamata l'art. 13 della L. 328/2000;

Vista la Carta dei Servizi del gruppo appartamento per disabili "La Casa di Nello", che si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale (Allegati A), che rappresenta l'offerta di servizio attuale come definita nel contratto di servizio tra l'Unione Terre di Castelli (committente) e ASP Terre di Castelli (ente gestore), predisposta dalla Responsabile Area Servizi, dal Coordinatore del Servizio in collaborazione con i servizi di staff;

Considerato che alla su richiamata carta dei servizi sono allegati alcuni documenti/moduli che possono variare senza per questo modificare i contenuti della Carta stessa e che quindi possono essere modificati senza implicare la riapprovazione della Carta dei servizi;

Ravvisata pertanto la necessità di approvare la summenzionata Carta dei Servizi per le motivazioni in premessa citate;

DELIBERA

Per quanto espresso nella parte narrativa del presente provvedimento, che si intende integralmente confermato nel presente dispositivo

1. Di approvare la Carta dei servizi del gruppo appartamento per disabili "La Casa di Nello"), predisposta dalla Responsabile Area Servizi, dal Coordinatore del Servizio in collaborazione con i servizi di staff, che si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale (Allegati A);
2. Di dare atto che gli allegati della Carta dei servizi potranno essere modificati senza nuova approvazione della Carta stessa in quanto non modificano i contenuti della stessa;
3. Di disporre che la suddetta Carta dei Servizi dovrà ricevere la massima diffusione presso gli utenti del servizio stesso e la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Azienda ai sensi dell'Art. 32, comma 1 del D.Lgs n. 33/ 2013.

 amministratore Unico
(D. Marco Franchini)