



# 1

## Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Gorgonzola si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (articoli 2, 3 e 118), a quelli contenuti nella Legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” ed al successivo Piano Nazionale dei Servizi ed Interventi Sociali 2002/2004, alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in materia di Carta dei Servizi.

### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Gorgonzola garantisce uguaglianza ed equità nell’accesso ai servizi e nel trattamento delle prestazioni.

Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, origine etnica, lingua, religione ed opinioni politiche.

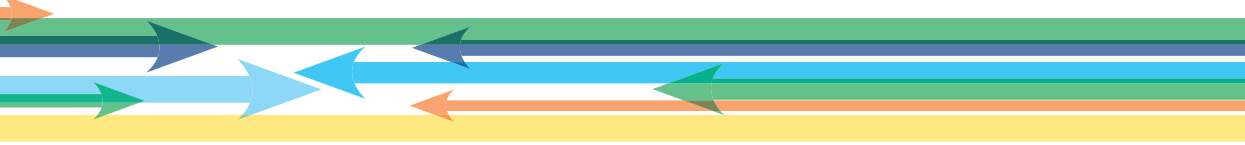
### **TRASPARENZA ED IMPARZIALITÀ**

Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano, può richiedere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi, può presentare reclami ed istanze sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni. Il Comune di Gorgonzola garantisce la massima trasparenza per rendere noti i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini–utenti.

Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

### **CONTINUITÀ**

Il Comune di Gorgonzola si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.



## **DIRITTO DI SCELTA**

Il Comune di Gorgonzola garantisce ai cittadini, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole.

## **PARTECIPAZIONE**

Il Comune di Gorgonzola promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Comune di Gorgonzola si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini.

I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

## **CENTRALITÀ DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA**

Ogni cittadino ha diritto che i servizi siano erogati in funzione dei propri bisogni ed esigenze ed in rapporto alle proprie potenzialità ed eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, assentito e concordato con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della per-

sonalità, dell'intimità, dell'identità e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra operatore e cittadino.

## **SUSSIDIARIETÀ**

Il Comune di Gorgonzola garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

## **TERRITORIALITÀ**

Il Comune di Gorgonzola assicura i servizi e gli interventi previsti nella Carta in luoghi e sedi il più possibile vicini ed accessibili ai cittadini, mantenendone in fase di erogazione le caratteristiche legate alla comunità locale, riconosciuta come ambito privilegiato e naturale di socialità. Massima attenzione verrà data alle consuetudini e alle tradizioni culturali che la comunità locale nelle sue diverse componenti esprime.

## **SOLIDARIETÀ**

Il Comune di Gorgonzola si assume la responsabilità pubblica della cura degli interessi della propria comunità, contribuendo a ridurre, per quanto sia di sua competenza e in relazione alle sue possibilità di intervento, gli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana e della comunità sociale. In questa azione di cura sono corresponsabili i cittadini e le organizzazioni del privato sociale, riconosciute come ambiti in cui il singolo adempie ai propri doveri di solidarietà.