



4

Tutela dei cittadini utenti

La Carta dei Servizi Sociali del Comune

La Carta dei servizi prevede procedure specifiche di tutela dei cittadini e degli utenti dei servizi. Vi è una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga che vengono lesi i suoi diritti e, in particolare, che non siano mantenuti gli standard contenuti nella Carta dei servizi sociali.

Vi è anche un'altra forma di tutela dei cittadini fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il periodico coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei servizi sociali.

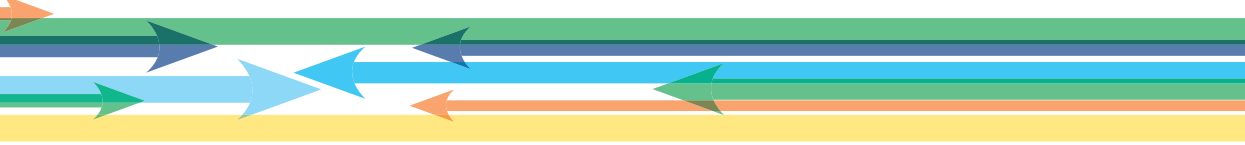
I reclami dei cittadini relativi alle inadempienze del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità, costituiscono per il Comune strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Come fare un reclamo o proporre un suggerimento?

L'utente può inoltrare un reclamo nel caso in cui si verifichi una inadempienza nell'erogazione del servizio e non vengano rispettati gli standard di qualità previsti dalla presente Carta dei Servizi Sociali. Il cittadino può anche proporre suggerimenti per una più efficace erogazione dei servizi.

L'utente può compilare e presentare la scheda-reclamo all'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali, che provvederà a consegnarla al Coordinatore dei Servizi Sociali che compirà gli accertamenti dovuti.

Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure, il reclamo può essere fatto sia in forma diretta, recandosi personalmente all'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali negli orari previsti, sia in forma indiretta, inoltrando in forma scritta il reclamo via posta, via fax



o via posta elettronica a:

servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it.

Tutto il personale del Servizio sociale è in grado di fornire informazioni sulle procedure di reclamo.

Il modulo di reclamo è disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e presso la sede dei Servizi Sociali comunali ed è scaricabile anche dal sito internet del Comune.

Il Comune di Gorgonzola redige un rapporto periodico con cadenza annuale, a disposizione dei cittadini, in cui è riportato un resoconto dettagliato dei reclami inoltrati e delle misure adottate. Nel rapporto saranno riportati dati ed informazioni sulla rispondenza dei servizi rispetto agli standard generali indicati nella presente Carta. Il rapporto verrà inoltre pubblicato sul sito internet del Comune.

Modalità e tempi di risposta

Una volta ricevuto il reclamo l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali inoltra la segnalazione al Coordinatore Responsabile dei Servizi Sociali, che prende visione del reclamo e ne verifica la pertinenza. Nel caso in cui si accertino inadempienze o non conformità agli standard di qualità previsti dalla Carta dei servizi si provvede ad una loro tempestiva rimozione e al reintegro del cittadino fruitore del servizio, laddove possibile. Successivamente il Coordinatore Responsabile informa il cittadino degli accertamenti effettuati e delle azioni riparatorie messe in atto.

Entro 30 giorni dalla segnalazione il cittadino riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi Sociali l'utente ha diritto ad un risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione obbligatoria del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e dell'esito ottenuto con gli interventi adottati. Tale pubblicazione viene effettuata nel notiziario comunale e sul sito internet del Comune.

Suggerimento presentato da:	
cognome:	nome:
nato/a a:	il:
residente in:	
Tel.	e-mail:
Servizio per cui si presenta un suggerimento (si faccia riferimento alla denominazione indicata nella Scheda riportata nella Carta dei Servizi sociali)	
Proposte e suggerimenti (fornire il maggior numero di dettagli)	
Data	Firma