



**CARTA DEI SERVIZI SOCIA**

**Conferenza dei Sindaci Articolazione Zonale della Piana di Lucca  
Lucca, Capannori, Altopascio, Porcari, Montecarlo, Pescaglia, Villa Basilica**

**In collaborazione con  
Centro Nazionale per il Volontariato, Ass. Culturale Per-Corso Onlus**



# **LI DELLA PIANA DI LUCCA**

**Un percorso partecipato con le organizzazioni del territorio**



Questa non è soltanto una guida ai servizi sociali dei sette Comuni della Piana, ma attraverso le numerose informazioni contenute, vuole essere un contributo di notevole significato per la conoscenza delle possibilità esistenti ed anche una spinta alla consapevolezza dei cittadini a sentirli tali.

E' inoltre la dimostrazione di cosa possono realizzare diversi Enti e Associazioni quando si lasciano da parte le differenze e ci si concentra solo sul risultato che si vuole raggiungere. La sinergia di diversi soggetti che si sono impegnati, ha reso possibile la realizzazione di una pubblicazione che invito tutti a tenere a portata di mano, perché la sua pratica e facile consultazione, è indispensabile per orientarsi nelle molte possibilità che Enti e Amministrazioni mettono a disposizione dei residenti sul proprio territorio di competenza.

IL SINDACO  
Dott. Pietro Fazzi

Presidente della Conferenza dei Sindaci  
Articolazione Zonale Piana di Lucca

**A cura di:**

Nelita Lilli Begliuomini (Comune di Lucca), Elisabetta Linati (CNV), Antonella Paoletti (CNV),  
Silvia Della Santa (Per-Corso Onlus), Marialuisa Giannini (Per-Corso Onlus).

## 1 - Introduzione

- 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi, a cosa serve, a chi è rivolta, i principi a cui si ispira
- 1.2 Perché una Carta dei Servizi sociali dei sette Comuni della Piana di Lucca
- 1.3 Come è nata la Carta dei Servizi Sociali dei Comuni della Piana di Lucca: note metodologiche

## 2 - I soggetti proponenti la Carta dei Servizi Sociali e gli strumenti operativi

- 2.1 L'Articolazione Zonale della Conferenza dei Sindaci della Piana di Lucca
- 2.2 La gestione in forma associata fra i Comuni della Zona Socio Sanitaria della Piana di Lucca
- 2.3 Piano Sociale di Zona: lo strumento operativo dell'articolazione zonale della Piana di Lucca
- 2.4 Le principali linee di sviluppo del Piano Sociale di Zona 2002/2004
- 2.5 Gli impegni di spesa annuali per settore di intervento

## 3 - Guida alla consultazione della Carta:

- 3.1 Impostazione della carta, i criteri che ci hanno guidato nell'impostazione;

## 4 - I Servizi

### ***Servizi per la famiglia***

- Presentazione dei servizi sociali per settore
- Schede dei servizi:
  - Titolo e descrizione del servizio
  - A chi si rivolge
  - Dove rivolgersi (nome dell'ufficio, indirizzo, telefono, fax)
  - Quando: giorni e orari di apertura
  - Tempi di attesa
  - Note

### ***Servizi per minori***

- Presentazione dei servizi sociali per settore
- Schede dei servizi:
  - Titolo e descrizione del servizio
  - A chi si rivolge
  - Dove rivolgersi (nome dell'ufficio, indirizzo, telefono, fax)
  - Quando: giorni e orari di apertura
  - Tempi di attesa
  - Note
- Indirizzario delle organizzazioni del terzo settore che operano sul settore

### ***Servizi per adolescenti e giovani***

- Presentazione dei servizi sociali per settore
- Schede dei servizi:
  - Titolo e descrizione del servizio
  - A chi si rivolge
  - Dove rivolgersi (nome dell'ufficio, indirizzo, telefono, fax)
  - Quando: giorni e orari di apertura
  - Tempi di attesa
  - Note
- Indirizzario delle organizzazioni del terzo settore che operano sul settore

### ***Servizi per gli anziani***

- Presentazione dei servizi sociali per settore
- Schede dei servizi:
  - Titolo e descrizione del servizio
  - A chi si rivolge
  - Dove rivolgersi (nome dell'ufficio, indirizzo, telefono, fax)
  - Quando: giorni e orari di apertura
  - Tempi di attesa
  - Note
- Indirizzario delle organizzazioni del terzo settore che operano sul settore

### ***Servizi per i disabili***

- Presentazione dei servizi sociali per settore
- Schede dei servizi:
  - Titolo e descrizione del servizio
  - A chi si rivolge
  - Dove rivolgersi (nome dell'ufficio, indirizzo, telefono, fax)
  - Quando: giorni e orari di apertura
  - Tempi di attesa
  - Note
- Indirizzario delle organizzazioni del terzo settore che operano sul settore

### ***Servizi per soggetti a rischio di esclusione sociale (marginalità)***

- Presentazione dei servizi sociali per settore
- Schede dei servizi:
  - Titolo e descrizione del servizio
  - A chi si rivolge

- Dove rivolgersi (nome dell'ufficio, indirizzo, telefono, fax)
  - Quando: giorni e orari di apertura
  - Tempi di attesa
  - Note
- Indirizzario delle organizzazioni del terzo settore che operano sul settore

## **5 - Le forme di tutela e verifica del cittadino**

5.1 L'Ufficio per le relazioni con il pubblico (U.R.P.)

5.2 Reclami e suggerimenti

5.3 Il difensore civico

5.4 Il giudice di pace

5.5 Il risarcimento dei danni

5.6 L'autocertificazione

5.7 L'atto di notorietà

## **Verso la Qualità dei servizi**

Il percorso avviato, gli ambiti legislativi che lo prevedono.

## **Glossario**

Definizione dei termini relativi ai servizi, la qualità, il terzo settore, la programmazione.



# 1 - INTRODUZIONE

## 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi, a cosa serve, i principi a cui si ispira.

La Carta dei Servizi Sociali rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi. Essa costituisce l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'amministrazione pubblica - il cittadino-utente - inteso come soggetto portatore di diritti e di legittime pretese a cui l'ente deve dare una risposta.

La Carta dei Servizi può essere definita come un contratto o un patto preventivo che un ente fa con i propri utenti circa le prestazioni erogate in cambio di risorse economiche da essi corrisposte in modo diretto o indiretto. E' un documento che impegna l'ente erogatore che lo adotta e ha lo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto e mira quindi ad incidere sui rapporti tra soggetti erogatori di servizi pubblici ed i cittadini – utenti . Così come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 "la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la Carta dei Servizi Sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi". La Carta è una sorta di "politica pubblica" che coinvolge attivamente i tre principali soggetti che partecipano al sistema di erogazione dei servizi: le istituzioni, la cittadinanza con le sue rappresentanze ed il privato sociale. Considerando che nell'erogazione dei servizi sociali le organizzazioni del privato sociale occupano un ruolo rilevante più che in altri settori, il privato sociale ha diritto ad avere voce nella stesura del patto tra i soggetti coinvolti. Infatti la tendenza che sempre di più si sta affermando conferisce al non profit un ruolo di partecipazione alla progettazione e di assunzione delle funzioni gestionali e al pubblico un ruolo di governo, valutazione e progettazione. Diviene pertanto cruciale che pubblico e privato sociale nel rispetto delle reciproche identità e funzioni, partecipino come partner al patto con la cittadinanza, patto che per prodotto in continuo aggiornamento ha la Carta dei Servizi.

In questo scenario con i tre soggetti che interagiscono costantemente, gli obiettivi operativi della Carta dei Servizi sono tre:

1. la tutela dei cittadini utenti, rispetto al loro diritto di cittadinanza;
2. la valutazione della qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento la soddisfazione dell'utente;
3. la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione, gestione e valutazione di un servizio da parte delle istituzioni, dei cittadini, delle associazioni e del privato sociale.

Alla funzione della qualità offerta si associa il tema della comunicazione delle prestazioni offerta da un ente.

Gli obiettivi che riguardano la comunicazione della Carta possono essere distinti come segue:

- Comunicazione per il miglioramento e lo sviluppo dei servizi: la diffusione della carta a tutta la cittadinanza può rappresentare un modo per rilevare il gradimento la conoscenza del servizio in oggetto, in quanto permette di praticare le analisi della domanda che in genere attengono al marketing;
- Comunicazione per la cura delle risorse interne; la Carta stimola il miglioramento dell'organizzazione interna sia mediante la partecipazione del personale alla progettazione della Carta sia mediante il contenuto della carta stessa, operando un orientamento delle azioni routinarie;
- Comunicazione istituzionale: la carta permette di legittimare l'istituzione sia a livello politico che istituzionale e nei confronti dell'utenza.

La Carta dei Servizi serve ai cittadini ed è quindi per essi e con essi che è stata pensata, scritta e divulgata. La ricerca degli standard di qualità fa riferimento al punto di vista dell'utente e non invece del personale. La Carta è uno strumento di comunicazione, e contiene informazioni essenziali, è di facile consultazione ed il più possibile esauriente e versatile.

## **1.2 Perché una Carta dei Servizi Sociali dei sette Comuni della Piana di Lucca**

Il progetto sperimentale di una Carta dei Servizi partecipata nasce dall'approvazione da parte dei Comuni della Piana di Lucca di un progetto molto articolato che ha la finalità di rendere visibili i servizi sociali delle Amministrazioni Comunali coinvolti rendendoli nel contempo rispondenti alle esigenze dei cittadini e migliorandone la qualità. Inoltre il progetto nasce anche dall'esigenza di individuare i nuovi bisogni emergenti o i bisogni insoddisfatti con la collaborazione dei singoli cittadini e delle organizzazioni di volontariato del privato sociale che operano in questi settori.

Perché una Carta dei Servizi e non un altro mezzo informativo?

I Comuni della Piana di Lucca hanno attivato un sistema di servizi in gestione associata per la persona e la famiglia, sull'esistenza e il funzionamento dei quali non tutti i cittadini sono adeguatamente informati.

La Carta risponde proprio a questa esigenza.

Sono molte le domande che i cittadini si pongono ogni giorno: come dare un aiuto concreto alle persone sole, quali cure agli anziani e ai disabili, quali forme di tutela ai minori in difficoltà o quale risposta abitativa a chi è senza una casa.

Nel tentativo di soddisfare concretamente queste esigenze basilari, e per poter meglio orientare le scelte del cittadino-utente pensiamo che una Carta dei Servizi redatta in modo semplice dove sono elencate strutture e prestazioni socio-assistenziali, iniziative e proposte, modalità e requisiti di accesso e forme di tutela sia un utile strumento per far conoscere alla collettività i servizi e le opportunità che ha a disposizione.

La Carta dei Servizi infatti non deve essere intesa come un semplice opuscolo informativo e non si deve limitare a confermare diritti già riconosciuti di informazione e trasparenza ma deve introdurre alcuni principi nuovi nel panorama delle politiche pubbliche (art.13 L. 328/2000 "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali") proponendosi come uno strumento che attraverso l'informazione, la partecipazione dei cittadini e la valutazione della qualità esercita una azione essenzialmente di tutela.

E', dunque, per assicurare una risposta unitaria alle esigenze della cittadinanza che abbiamo deciso di dotare i Comuni della Piana di Lucca di uno strumento informativo essenziale per poter vivere meglio e per far diventare i cittadini sempre più protagonisti attivi della vita sociale del nostro territorio.

## 1.3 Come è nata la Carta dei Servizi Sociali dei comuni della Piana di Lucca: note metodologiche

Il progetto sperimentale di una Carta dei Servizi Sociali partecipata nasce dall'approvazione da parte della Conferenza dei Sindaci, articolazione zonale Piana di Lucca, di un progetto che aveva la finalità di rendere i servizi sociali delle sette Amministrazioni Comunali coinvolte meglio rispondenti alle esigenze dei cittadini, di migliorarne la qualità e di individuare i nuovi bisogni emergenti o i bisogni insoddisfatti con la collaborazione delle organizzazioni di volontariato e del terzo settore che operano nel sociale.

Operativamente il progetto è stato articolato nelle seguenti fasi:

**1. Una prima fase di conoscenza e approfondimento** sui temi relativi alla Carta dei Servizi Sociali, alla partecipazione dei cittadini alla definizione dei servizi di pubblica utilità e al ruolo del privato sociale come l'insieme dei soggetti presenti sul territorio in grado di contribuire alla progettazione e alla realizzazione di servizi sociali. Gli studi preparatori hanno compreso la sistematizzazione della documentazione raccolta attraverso:

- ricerche su internet,
- ricerche di pubblicazioni e riviste sul tema;
- raccolta di tutti i documenti utili realizzati dalle sette Amministrazioni Comunali coinvolte (i Comuni coinvolti sono: Lucca, Capannori, Porcari, Altopascio, Montecarlo, Villa Basilica, Pescaglia);
- contatti con esperienze simili: raccolta delle Carte dei Servizi redatte da altri comuni italiani.

**2. Una seconda fase sperimentale di incontri-dibattito** tra gli operatori dei Comuni ed i referenti delle organizzazioni del privato sociale che svolgono un servizio sociale nel territorio della Piana di Lucca. Gli incontri hanno avuto lo scopo di rilevare i bisogni emergenti dai cittadini ed inoltre di presentare e far condividere al gruppo le esperienze ed i progetti di ogni partecipante. Alla luce dei primi quattro incontri svolti, sono state rielaborate tutte le informazioni raccolte, valutata l'efficacia delle modalità di attuazione degli incontri rispetto agli obiettivi e definite le modalità di procedere rispetto al progetto iniziale. Gli incontri si sono svolti tra marzo e giugno 2001.

**3. Una terza fase di invio di questionari:** è stato inviato ai sette Comuni della Piana un questionario per rilevare i servizi sociali erogati per poi riportarli sulla Carta dei Servizi. Allo stesso modo è stato inviato un questionario a tutte le organizzazioni del terzo settore (oltre 120) per rendere omogenee le informazioni già possedute e poterle così inserire nella Carta.

**4. Una quarta fase di stesura della carta:** dall'esame, l'analisi e l'elaborazione dei questionari raccolti, tutte le informazioni sono state riportate sulla pubblicazione. In fase di stesura sono stati verificati i dati raccolti tramite questionari con le carte dei servizi già esistenti ed in uso nel territorio: "Anziani, guida ai servizi", "Guida ai servizi socio-educativi ed assistenziali nella Zona socio-sanitaria della Piana di Lucca", "Guida ai servizi della provincia di Lucca per cittadini stranieri". E' stata fatta un'ulteriore verifica dei dati attraverso le relazioni degli incontri svolti con le organizzazioni del Terzo settore e la guida alle cooperative sociali della provincia di Lucca.

## **2 - I SOGGETTI PROPONENTI LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E GLI STRUMENTI OPERATIVI**

### **2.1 L'Articolazione Zonale della Conferenza dei Sindaci della Piana di Lucca**

La Carta dei Servizi Sociali dei Comuni della Piana di Lucca è stata fortemente voluta dall'articolazione zonale della Conferenza dei Sindaci della Piana di Lucca. L'Articolazione Zonale esercita le proprie funzioni di definizione degli indirizzi programmatici, di elaborazione ed approvazione del piano zonale all'interno della Conferenza di Zona.

E' costituita da tutti i Sindaci dei Comuni appartenenti alla stessa zona socio-sanitaria.

Per gli adempimenti procedurali relativi alla programmazione si avvale della Segreteria Tecnica come prevista per la Conferenza di Zona.

L'Articolazione Zonale della Conferenza dei Sindaci formula indirizzi per la predisposizione del Piano di Zona Sociale.

Determina l'ammissibilità dei progetti e dei programmi presentati dai soggetti pubblici, privati e del terzo settore nei rispettivi ambiti di competenza, e nei limiti delle risorse disponibili, seguendo le indicazioni regionali, determina i criteri per l'attribuzione di finanziamenti e la loro assegnazione, attraverso questa procedura approva il Piano Sociale di Zona.

L'Articolazione Zonale esercita funzioni di propulsione, verifica, controllo delle attività socio-assistenziali riferite al proprio territorio e determina le modalità di coordinamento delle politiche sociali integrate di Zona.

L'Articolazione Zonale formula indirizzi, proposte, osservazioni sul Piano Attuativo Locale che viene predisposto dalla ASL, rimettendo i propri atti alla valutazione della Conferenza dei Sindaci Aziendale.

Concorda inoltre con la stessa Azienda Sanitaria le più efficaci modalità per garantire la piena integrazione tra le attività socio-assistenziali e quelle socio-sanitarie.

L'Articolazione Zonale della Conferenza dei Sindaci esprime le proprie volontà attraverso decisioni che vengono fatte conoscere ai Comuni della zona, all'Azienda Sanitaria, all'Amministrazione Provinciale, nonché agli interessati all'argomento in oggetto.

### **2.2 La gestione in forma associata fra i Comuni della Zona Socio Sanitaria della Piana di Lucca**

I Comuni della Zona Socio Sanitaria della Piana di Lucca hanno scelto a partire dal 1996 di gestire in forma associata alcuni degli interventi socio-assistenziali di propria competenza individuando il Comune di Lucca quale Comune capofila ed Ente Gestore.

Si tratta in particolare di una forma di gestione che vede quali soggetti attuatori delle politiche socio-sanitarie tutti e sette i Comuni della Zona Socio Sanitaria della Piana di Lucca con il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini, delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e di tutela degli utenti. La gestione associata in particolare è motivata dall'esigenza di promuovere una rete di servizi che garantisca condizioni di maggiore omogeneità territoriale così come impone la L. 328/2000.

Nel nostro territorio i servizi gestiti in forma associata sono i seguenti:

- Borse lavoro handicap e tossicodipendenza
- Centri diurni handicap
- Attività socializzanti salute mentale

- Sostegno maternità tossicodipendenti
- Prevenzione nuove droghe
- Interventi socio-educativi assistenziali scolastici e extrascolastici
- Progetto lavoro in materia di handicap
- Casa famiglia per disabili
- Tempo libero per disabili
- Sostegno alla persona disabile
- Progetto adulti disabili
- Centro affidi (servizio gestito in forma associata comprendente la zona Piana di Lucca e Valle del Serchio)
- Potenziamento dei servizi a tutela dei minori con particolare riferimento all'adozione nazionale e internazionale di minori in situazione di svantaggio

## **2.3 Piano Sociale di Zona: lo strumento operativo dell'Articolazione Zonale della Piana di Lucca**

Il Piano Sociale di Zona è lo strumento attraverso il quale i Comuni della Zona Socio-Sanitaria della Piana di Lucca programmano la politica sociale del territorio. Con esso i Comuni intendono progettare una politica sociale e socio-sanitaria del territorio e per il territorio; la Regione verifica i contenuti del Piano e successivamente i relativi finanziamenti. Così come previsto dalla L. 328/00 il P.d.Z. è costruito "dal basso", a partire cioè dal coinvolgimento di tutti gli operatori che, in modo diretto o indiretto, operano nel sociale ai quali la legge attribuisce il diritto-dovere alla partecipazione non solo all'azione gestionale dei servizi ma anche all'importante fase della condivisione del processo programmatico.

Il Piano è condiviso sia dall'ASL sia dall'Amministrazione Provinciale a cui compete soprattutto l'importante ruolo della formazione degli operatori e la costituzione di un osservatorio provinciale-sociale.

Il Piano contiene la presenza di risorse del territorio, i vincoli di natura normativa, istituzionale e amministrativa, le valutazioni delle alternative tecniche e prevede la valorizzazione delle risorse e dei fattori propri e specifici di ogni comunità locale e di ogni ambito territoriale. Il Piano, redatto secondo uno schema approvato dalla Giunta regionale, contiene in particolare i programmi operativi che realizzano i servizi e gli interventi progettati dagli enti pubblici e i progetti presentati dai soggetti del terzo settore che lavorano in convenzione con le amministrazioni comunali.

Il Piano di Zona diventa così un "piano regolatore", lo strumento idoneo per definire politiche locali dei servizi unitari ed integrati, per la promozione e la tutela delle persone e delle famiglie.

Con il Piano di Zona il programmatore locale intende raggiungere le seguenti finalità:

- 1) analizzare bisogni e problemi;
- 2) definire obiettivi e priorità;
- 3) riconoscere e mobilitare risorse, soggetti, responsabilità;
- 4) individuare iniziative, servizi, unità d'offerta;
- 5) definire forme e modalità di gestione;
- 6) definire l'integrazione e la messa in rete dei servizi;
- 7) prevedere fattori di qualità e forme per presidiarli;
- 8) prevedere forme, tempi, modalità per la verifica e la valutazione partecipata.

E' importante evidenziare inoltre come il Piano di Zona siano strumento della comunità e per la comunità. Le persone prima di essere destinatarie, sono soggetti consapevoli, radicati, partecipi, responsabili, se non nei fatti, negli orientamenti e nella concezione che il legislatore ha di loro.

## **2.4 Le principali linee di sviluppo del Piano Sociale di Zona 2002/2004**

Principali linee di sviluppo del Piano di Zona:

- 1) Sostenere il cambiamento e la trasformazione dei servizi da prassi assistenziale verso una logica di promozione del benessere sociale e di prevenzione delle situazioni di disagio;
- 2) Innovare e promuovere lo sviluppo della qualità tramite il nuovo sistema di rapporti tra settori pubblico, privato e cittadini per la progettazione, attuazione e verifica dei servizi e delle attività;
- 3) Integrare le politiche del sociale con le politiche della casa, della formazione e lavoro, dello sport e tempo libero, al fine di costruire condizioni di vita volte a prevenire o ridurre le situazioni di disagio;
- 4) Sostenere la famiglia come agenzia sociale primaria nei compiti educativi e del "prendersi cura" in particolare per i soggetti non autosufficienti e disabili, anche a carattere transitorio e per alleviare i carichi assistenziali;
- 5) Promuovere il diritto all'educazione ed al pieno ed armonico sviluppo psicofisico del minore nel quadro di una politica socio-educativa per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia;
- 6) Sviluppare e promuovere programmi ed azioni coordinate mirate all'attuazione di una rete di protezione sociale a favore della popolazione anziana, nel quadro del processo di integrazione dei servizi sociali e di quelli sanitari;
- 7) Promuovere strategie di coesione sociale, in particolare nelle aree interessate da forti fenomeni migratori;
- 8) Potenziare la rete dei servizi attraverso azioni mirate finalizzate a promuovere e favorire nella popolazione giovanile stili di vita e comportamenti sani nonché sostenere iniziative rivolte alla diffusione dell'informazione, la formazione e la sperimentazione di forme lavorative anche in ambito imprenditoriale;
- 9) Consolidare gli interventi finalizzati all'attuazione di una rete di protezione sociale e potenziare le condizioni strumentali ed organizzative dei servizi sanitari e sociali al fine di consentire alle persone disabili e alle loro famiglie di trovare risposte adeguate ai bisogni di salute ed integrazione sociale;
- 10) Consolidare per i soggetti disabili percorsi riabilitativi sociali e lavorativi diretti all'autonomia e all'inserimento sociale;
- 11) Sostenere ed attivare politiche di inclusione sociale e lavorativa per soggetti con problemi di dipendenza di diversa natura;
- 12) Realizzare interventi di contrasto delle povertà, con attenzione alle tipologie sinora non direttamente interessate da interventi settoriali specifici;
- 13) Ampliare l'utenza, diversificare e rendere flessibile l'offerta di servizi educativi, migliorare la qualità degli interventi e la loro efficacia;
- 14) Maggiore espansione della responsabilizzazione e della valorizzazione del Distretto Socio-Sanitario come primo livello di accesso del cittadino ai servizi e come ambito di integrazione interistituzionale e multiprofessionale;
- 15) Promuovere la circolarità dell'informazione su servizi ed opportunità

## **Priorità**

- 1) Garantire i livelli essenziali di assistenza;
- 2) Promozione e sperimentazione di una rete informativa e di comunicazione al cittadino e fra i soggetti organizzatori ed erogatori, anche attraverso:
  - L'adozione e la diffusione della Carta dei Servizi redatta a livello zonale che individui impegni e programmi di miglioramento e le linee guida per la valutazione del miglioramento stesso;
  - L'attivazione di uno sportello sociale per garantire l'accesso ai servizi.

## 3 - GUIDA ALLA CONSULTAZIONE DELLA CARTA

### 3.1 Impostazione della Carta: i criteri che ci hanno guidato nell'impostazione

La Carta dei Servizi Sociali dei Comuni della Piana di Lucca si propone di fare conoscere a tutti i cittadini i servizi sociali offerti dalle amministrazioni comunali e quali predisposti dalle organizzazioni del terzo settore (volontariato, cooperativa sociale, comunità di accoglienza, ecc.) in convenzione con l'ente pubblico o in forma autonoma. La Carta è stata formulata per agevolare il più possibile la consultazione da parte del cittadino di un'informazione precisa o vuole conoscere i servizi relativi in un determinato settore di intervento.

La Carta è suddivisa in cinque settori di intervento:

- 1 - Famiglie**
- 2 - Minori,**
- 3 - Adolescenti e giovani**
- 4 - Anziani**
- 5 - Disabilità**
- 6 - Marginalità Sociale**
- 7 - Forme di Tutela per il Cittadino**

Ogni settore è articolato in differenti schede che descrivono il servizio, i destinatari, le condizioni di accesso ecc.

Ogni scheda è organizzata secondo il seguente schema di riferimento:

- **Settore:** indica il settore di intervento a cui il servizio si riferisce (ad esempio, minori, handicap, anziani...)
- **Servizio:** è il titolo del servizio così come viene chiamato dalle amministrazioni comunali
- **Descrizione del servizio:** breve descrizione della tipologia del servizio erogato
- **Destinatari:** tipologia del soggetto a cui è rivolto il servizio
- **Condizioni di accesso:** nei casi in cui il servizio venga erogato a particolari condizioni (documenti da presentare, compartecipazione alle spese, ecc.)
- **Tabella riassuntiva con i dati degli enti e degli uffici che erogano i servizi**

La tabella contiene:

- a) il nome dell'Amministrazione Comunale che presta il servizio
- b) l'ufficio competente al fine di effettuare la richiesta del servizio
- c) l'indirizzo e i recapiti della sede dove viene erogato il servizio e i recapiti
- d) l'orario di apertura al pubblico
- e) i tempi di attesa per le prestazioni



