Distretto Sociale
Sud Est Milano

Carpiano
Cerro al Lambro
Colturano
Dresano
Melegnano
San Donato Milanese
San Giuliano Milanese
San Zenone al Lambro
Vizzolo Predabissi

PATTO DI CITTADINANZA

con ogni persona, con le comunità locali, con le formazioni sociali che hanno contribuito e contribuiscono a realizzare non solo una serie di servizi, ma un sistema di solidarietà sociale locale.

La Carta dei Servizi Sociali del Distretto Sociale Sud Est Milano si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (articoli 2 e 3, art. 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; la Carta dei Servizi Sociali del Distretto si pone in continuità con le Carte dei Servizi Sociali comunali già adottate dai Comuni di Melegnano, San Donato Milanese, San Giuliano Milanese.

Vi trovano sistematizzazione i primi tre anni di gestione concordata ed associata dei servizi, ed i livelli essenziali di servizio sociale determinati dalle nostre 9 amministrazioni.

Proponiamo una visione dei nostri servizi che declina **I PRINCIPI** *cui si ispirano risposte ed azioni,* **I PARTNERS** *del mondo dell'associazionismo e del privato sociale con cui ci siamo impegnati nella programmazione e nella realizzazione dei servizi,* **I SERVIZI SOCIALI** *che garantiamo con omogenei e dichiarati modelli di funzionamento.*

La Carta dei Servizi Sociali del Distretto assume un impegno per questi servizi: l'impegno a realizzare livelli di qualità dichiarati, a fianco alle condizioni di accesso ed agli eventuali contributi al costo richiesti ai cittadini fruitori.

Qualità declinata per ognuno dei servizi in fattori e standard garantiti, e verificabili attraverso semplici e chiari indicatori; standard ed indicatori hanno una funzione di garanzia, che consente ai cittadini di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Questo fa della Carta uno strumento di trasparenza, di informazione e di guida nelle offerte di servizio del territorio, ma soprattutto uno strumento di dialogo e di partecipazione alla concreta gestione dei servizi ed alla verifica del loro valore e della loro efficacia.

La qualità dichiarata "sulla carta" vedrà una verifica costante attraverso specifiche fasi di valutazione con l'utenza, con la cittadinanza e di autovalutazione interna, fra operatori, struttura tecnica e direttiva, organi di indirizzo politico.

Intendiamo la Carta uno strumento vivo, nelle mani delle nostre comunità e nelle nostre, nonché di tutti quanti hanno contribuito alla Sua realizzazione – operatori, funzionari e dirigenti, partners del terzo settore e dell'associazionismo - e soprattutto delle organizzazioni che rappresentano interessi diffusi e comunitari, che fin dall'avvio hanno lavorato con noi a questo progetto: Federconsumatori ed il Sindacato Pensionati.

Vivo in quanto contiamo poterlo verificare e confrontare, farlo evolvere insieme alle comunità locali e nella relazione costruttiva con ogni singolo cittadino fruitore, tenerlo costantemente aggiornato nel tempo.

Ogni cittadino può reperire facilmente il documento: Vi consegniamo questo rapido promemoria, al fine di indirizzarVi ai suoi contenuti ed al suo significato.

Da ultimo va un ringraziamento alla Regione Lombardia che ha creduto nelle possibilità del nostro Distretto e nelle capacità dei nostri Comuni, consegnandoci l'onore e l'onere di realizzare sperimentalmente questo prodotto.

L'Assemblea Intercomunale del Distretto Sociale Sud Est Milano

PRINCIPI FONDAMENTALI

UNIVERSALISMO
Un sistema integrato di servizi per tutti i cittadini dei 9 comuni che compongono il Distretto.

EGUAGLIANZA
uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni.
A parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità. Di fronte all'esigenza di fornire garanzie e servizi a quei cittadini che versano in situazioni di particolare fragilità sociale[1] o socio-sanitaria , viene assicurata priorità nell'accesso ai servizi, e sostegno sociale alla richiesta ed alla scelta fra servizi e prestazioni disponibili.

IMPARZIALITA'
Massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

CENTRALITA' DELLA PERSONA
Erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue 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. Costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, al rispetto dell'identità corporea e dei sentimenti, e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni.

INTEGRAZIONE
Unicità della persona, massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

PARTECIPAZIONE
Promozione della 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. Informazione costante sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

SUSSIDIARIETA'
Pieno 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. Solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

TERRITORIALITA'
Servizi e interventi previsti nella Carta assicurati in luoghi e sedi il più possibile vicini ed accessibili ai cittadini, mantenendone in fase di erogazione le caratteristiche legate alle singole comunità locali, riconosciute come ambito privilegiato e naturale di socialità. L'omogeneità dei principi e delle prestazioni, promuove efficacia, efficienza, qualità e sperimentazione.

CONTINUITA'
I servizi indicati nella carta sono svolti con regolarità e continuità.

DIRITTO DI SCELTA
Poter scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
Le risorse destinate sono 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.

---

1 Condizioni di povertà, incapacità totale o parziale a provvedere alle proprie esigenze per inabilità, difficoltà ad inserirsi nella vita sociale, soggetti sottoposti a provvedimenti dall'Autorità giudiziaria che prevedano interventi o prestazioni assistenziali.

19 SERVIZI ED OPPORTUNITA' IN RETE.

Segretariato Sociale – porta d'accesso al welfare locale
Un unico spazio di ascolto ed orientamento sulla rete dei servizi

Servizio Sociale Professionale
Una funzione essenziale per il migior uso delle opportunità sociali del territorio

Servizio Minori e Famiglia
Benessere dei bambini e dei ragazzi, prevenzione e tutela delle forme di violazione dei diritti

Assistenza Domiciliare Minori – A.D.M.
Una presenza educativa a casa, per superare le possibili difficoltà educative o di relazione

Assistenza alla disabilità scolare
Una presenza a fianco, per vivere la scuola al meglio

Centro Adozione e Affido familiare Territoriale – C.A.A.T. (interdistrettuale)
A fianco di tutti i "genitori d'affetto"

Servizio di Assistenza Domiciliare - S.A.D
Restare nella propria casa, vicini alla propria famiglia anche in condizioni di non autosufficienza, parziale o totale, restando il più attivi e sereni possibile

Accoglienza per minori in difficoltà
Trovare risposte serene, calde, adeguate e di qualità quando restare a casa è un rischio più che una gioia

Servizio Inserimenti Lavorativi – S.I.L.
Percorsi di avviamento al lavoro e di collocamento anche per chi parte da condizioni di svantaggio

Centro Diurno Disabili – C.D.D. (ex-C.S.E.)
Accoglienza diurna , socialità e apprendimento per i giovani adulti con disabilità grave

L. 162/98 interventi a favore di persone con grave disabilità
Tempo libero, conoscenza del territorio e delle proprie potenzialità, attraverso percorsi individualizzati

Servizio tutele e amministrazione di sostegno
A fianco ai cittadini con una limitazione parziale o totale delle potenzialità giuridiche

Interventi di sostegno economico a contrasto della povertà e dell'esclusione sociale
Percorsi economici e progettuali di inclusione sociale

Sostegno al costo delle rette di ricovero per anziani e disabili
Un aiuto concreto di fronte alla esigenza di accoglienza residenziale

Assegno di cura
Un aiuto concreto a chi sostiene la cura dei congiunti non autosufficienti

Asili nido
Educazione, socializzazione e sostegno ai genitori dei piccolissimi

Centro Aggregazione Giovanile – C.A.G.
Stare insieme, realizzare progetti, "fare cose", "vedere gente"

Centro Ricreativo Diurno estivo – C.R.D.
Estati di festa, anche mentre mamma e papà lavorano

Centro anziani
Compagnia, impegno, attività anche nell'età matura

La carta dei Servizi Sociali del Distretto Sociale Sud Est Milano è disponibile presso ogni Comune, sia all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che presso le sedi di Segretariato Sociale, presso ogni sede decentrata di servizio, presso le sedi di ognuno dei partners del Piano di Zona, presso i patronati sindacali, in internet sul sito web del Distretto (www.incrocicomuni. it) e sui siti web di ogni Comune. Chiunque può richiederne copia, per conoscere e approfondire le garanzie di servizio previste, per orientarsi e risolvere problemi che, nel corso della vita, possono presentarsi, e che potrebbero compromettere il benessere e la serenità di ognuno.

SIAMO IMPEGNATI A DARE MASSIMA DIFFUSIONE ALLO STRUMENTO.

I rapporti dei cittadini con i Comuni e con il Distretto Sociale
Per ricevere informazioni e per un primo orientamento nell'ambito dei servizi sociali, i cittadini si devono rivolgere al servizio di Segretariato Sociale del Comune, che rappresenta la porta unitaria di ingresso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. Per effettuare segnalazioni, esporre reclami, denunciare disservizi, fare proposte utili per il miglioramento dei servizi i cittadini si possono rivolgere all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del proprio Comune. Ci si può rivolgere agli operatori dell'URP personalmente, per telefono, via fax, con una e-mail. Per rendere amichevole il contatto con i servizi il cittadino può contare su addetti/operatori competenti, cortesi e capaci di informare in modo chiaro e completo. I rapporti tra Comuni e cittadini devono ispirarsi all'idea di una Pubblica Amministrazione che si fida dei cittadini e che anzi ne ricerca la collaborazione e il contributo di partecipazione per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi. Per favorire il miglioramento della qualità dei servizi e la capacità di risposta alle esigenze espresse dagli utenti, le amministrazioni comunali e il Distretto sono impegnati nello sviluppo e nel consolidamento delle numerose esperienze di analisi della soddisfazione dei cittadini fruitori dei servizi.

TUTELA DEI CITTADINI UTENTI

I cittadini ed i fruitori dei singoli servizi possono suggerire miglioramenti organizzativi relativi al singolo servizio o avanzare reclami in merito alla non rispondenza dei servizi alla qualità dichiarata nella Carta. Suggerimenti e segnalazioni di irregolarità costituiscono per il Distretto strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una violazione della Carta dei Servizi Sociali l'utente può inoltrare reclamo scritto all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del proprio Comune che compirà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio. Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure il reclamo può essere fatto sia in forma diretta, recandosi personalmente all'U.R.P. negli orari previsti, oppure in forma indiretta, inoltrando in forma scritta il reclamo via posta, via fax o via posta elettronica. Tutto il personale è in grado di fornire informazioni sulle procedure di reclamo. Il modulo di reclamo e di segnalazione è disponibile in ogni Comune presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso le sedi del Segretariato Sociale e presso le diverse sedi dei servizi censiti dalla Carta; è inoltre disponibile presso la sede dell'Ufficio di Piano, sul sito web del Distretto (www.incrocicomuni.it) e sui siti web di ogni Comune. Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate. Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi Sociali l'utente ha diritto:

- *All'immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti*
- *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.*

Ci impegnamo alla redazione di un rapporto periodico, a disposizione dei cittadini, in cui sia 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.

HANNO COLLABORATO ALLA REALIZZAZIONE DELLA CARTA, E COLLABORANO ALLA GESTIONE DEL SISTEMA DI SERVIZI SOCIALI DEL DISTRETTO:

ASSOCIAZIONI

- *A.I.O.S.S. – Associazione per l'Integrazione e Orientamento dei Soggetti Svantaggiati*
- *A.S.S.I.A. Onlus*
- *Ai.Bi. – Associazione Amici dei Bambini*
- *AIAS Milano Onlus*
- *ANFFAS Onlus Sud Est Milano*
- *Associazione Lule Onlus*
- *Associazione Progetto Panda Onlus*
- *LILA Milano Onlus Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS*
- *Organizzazione AGEDO Genitori di Omosessuali Onlus*

COOPERATIVE SOCIALI DI TIPO A

- *ABCittà Società Cooperativa Sociale Onlus*
- *Cooperativa Sociale Aurora 2000*
- *Cooperativa Sociale CO.GE.S.S. Scrl*
- *Cooperativa Sociale Eureka a.r.l.*
- *Cooperativa Sociale La Chioccia a.r.l.*
- *Cooperativa Sociale Onlus Nuova Itaca*
- *Cooperativa Sociale Yabboq Onlus*
- *Crinali Donne per un Mondo Nuovo Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus*
- *Euridice Società Cooperativa Sociale*
- *Il Bivacco Servizi Cooperativa Sociale Onlus*
- *Il Melograno Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus*
- *L'Aquilone Cooperativa Sociale di Solidarietà*
- *Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali*
- *Cooperativa Sociale a.r.l.*
- *LILA Milano Società Cooperativa a.r.l. Onlus*
- *Lule Società Cooperativa Sociale*
- *Risorsapiù – Società Cooperativa Sociale Onlus*
- *Solidarietà è Progresso Cooperativa Sociale a.r.l.*

COOPERATIVE SOCIALI DI TIPO B

- *Alboran Cooperativa Sociale*
- *Il Girasole Società Cooperativa Sociale a.r.l.*
- *Insieme Cooperativa Sociale di Solidarietà s.p.a.*
- *La Bottega Cooperativa Sociale a.r.l.*
- *La Met@ Cooperativa Sociale*

SINDACATI

- *FNP – CISL*
- *Sindacato Pensionati Italiani (SPI) – CGIL*
- *UIL Milano Sud*

ALTRE ORGANIZZAZIONI

- *Centri Accoglienza - P.L.O.C.R.S.*
- *Consorzio Sociale Light s.c.r.l.*
- *Fondazione Castellini - Residenza Socio Sanitaria di Melegnano Onlus*
- *Fondazione Renato Piatti ONLUS*

Ognuna di queste organizzazioni declina nella Carta le proprie finalità, i servizi e gli interventi che le vedono impegnate, le modalità di accesso ai propri servizi e le attività di collaborazione con il Distretto.

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DEL DISTRETTO SOCIALE SUD EST MILANO

Un patto con i cittadini

Distretto Sociale
Sud Est Milano

Carpiano
Cerro al Lambro
Colturano
Dresano
Melegnano
San Donato Milanese
San Giuliano Milanese
San Zenone al Lambro
Vizzolo Predabissi

Regione Lombardia

FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA
Viale Zara, 9 (MI) 20159 Milano Tel 0260830081 Fax 026990085
e-mail: federconsumatori@infinito.it
Sito internet: federconsumatori.lombardia.it

"Progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive"