

# *Carta dei Servizi*

## Ambito A6

## **Parte I**

### **Premessa**

Al fine di tutelare i diritti di cittadinanza sociale e consentire ai cittadini di effettuare scelte appropriate, l'Ambito Territoriale A6 adotta e pubblica la Carta dei Servizi in conformità con gli indirizzi regionali e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito.

La carta dei servizi contiene:

- a) le informazioni sulle diverse prestazioni offerte;
- b) l'indicazione dei soggetti autorizzati ed accreditati;
- c) i criteri di accesso al sistema integrato degli interventi e servizi sociali;
- d) le modalità di erogazione e le modalità di funzionamento dei servizi;
- e) gli standard di qualità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza;
- f) le regole e le modalità di ricorso da parte degli utenti.

La Carta dei Servizi permette di costruire uno strumento di promozione della qualità dei servizi. Si tratta di un documento che non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Si vuole stabilire, in questo modo un patto tra l'ambito A6 e la cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che i Servizi Sociali d'ambito sono destinati ad intervenire in un campo di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

In particolare la Carta dei Servizi viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- ❖ La volontà di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- ❖ Il coinvolgimento di tutti i soggetti che, avendo partecipato alla definizione dei piani di zona, erogano le prestazioni sociali, prevedendo costanti momenti di confronto;
- ❖ La previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- ❖ La partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione;
- ❖ La garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi Sociali e cittadini, finalizzato a 1 miglioramento dei servizi stessi.

La Carta è ispirata ai seguenti principi:

- ✚ **Eguaglianza.** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.
- ✚ **Imparzialità.** Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- ✚ **Continuità.** L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni.
- ✚ **Rispetto.** Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- ✚ **Partecipazione.** La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori.
- ✚ **Efficienza ed efficacia.** Nella realizzazione degli interventi, si adottano misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza.
- ✚ **Qualità dei servizi.** I servizi offerti sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

### **Il territorio e la popolazione.**

La struttura territoriale dell'Ambito A6, che coincide con la Comunità Montana Vallo Lauro e Baianese, è articolata in due macro-aree, ben distinte sia dal punto di vista morfologico, sia dal punto di vista dei confini amministrativi. A nord troviamo l'area dei comuni del Baianese mentre ad ovest vi sono i comuni del Vallo di Lauro.

L'area comprende 13 comuni: Avella, Baiano, Domicella, Lauro, Marzano di Nola, Moschiano, Mugnano del Cardinale, Pago Vallo di Lauro, Quadrelle, Quindici, Sirignano, Sperone, Taurano. Sotto il profilo fisico l'area ha un'estensione di circa 146 km/q. Essa si presenta prevalentemente montuosa e collinare, con cime che superano i mille metri o, addirittura, per le cime dei monti di Avella, i 1.100 metri di altitudine.

La posizione centrale regionale dell'area fa sì che i Comuni siano tutti ben collegati con i principali capoluogo di provincia. La Ferrovia Circumvesuviana collega direttamente i comuni del Baianese con Napoli.

La strada statale “Nazionale delle Puglie” consente il collegamento fra i maggiori comuni dell’area ed il capoluogo di provincia Avellino; l’autostrada A16 (NA - AV) collega i comuni del Baianese con Napoli; l’area del Vallo, invece, gravita sulla strada statale 407 e sull’asse NA - SA per quanto concerne i comuni di Domicella e di Quindici.

Queste particolari caratteristiche ambientali non possono non incidere sull’economia e sulle dinamiche di sviluppo dell’area, influenzandone le componenti socio-economiche, a partire dalla presenza demografica sino alla tipologia delle attività produttive.

Analizzando innanzitutto gli indicatori demografici è possibile notare come il territorio Vallo di Lauro - Baianese sia caratterizzato da una densità di popolazione medio-alta. La popolazione è di 41.102 abitanti, con una densità media di 281 abitanti per km/q, contro una media provinciale di 158 abitanti per km/q e una media regionale di 426 abitanti per km/q. Le aree meno popolate sono quelle del Vallo di Lauro; il comune di Avella, rappresenta il comune più abitato dell’intero Ambito. Mugnano del Cardinale e Domicella sono i due centri economici del Baianese e Vallo di Lauro.

Uno sguardo all’indice di vecchiaia del territorio può essere significativo per constatare lo spopolamento in corso in molti comuni dell’area. Questo indice esprime la potenzialità intrinseca di una comunità di rinnovarsi e svilupparsi o, alternativamente, la tendenza ad un ulteriore decremento.

Nel territorio Baianese e del Vallo di Lauro possiamo notare che l’indice di vecchiaia medio è pari a 78,5, di molto inferiore rispetto all’indice di invecchiamento registrato nell’intera provincia di Avellino e leggermente superiore rispetto a quello rilevato per l’intera regione Campania, pari a 68,4.

Tra i comuni che presentano il più alto tasso di invecchiamento figurano Domicella (86,5) e Lauro (59,4); i comuni di Avella, Baiano, Sirignano, Sperone e Taurano presentano indici di invecchiamento molto al di sotto della media.

Dall’analisi dei dati statistici relativi alla consistenza della popolazione e alla sua struttura demografica emerge che il tasso d’insediamento della popolazione è cresciuto di circa il 7% negli ultimi venti anni.

Tale fenomeno è ricollegabile a due principali eventi emersi: la crescita del tasso di natalità e di quello di immigrazione. L’aumento del tasso di natalità rappresenta un punto di forza in quanto l’aumento delle nascite comporta nuova forza lavoro nel medio lungo termine.

L’antropizzazione che è avvenuta negli ultimi anni dipende principalmente dai flussi migratori provenienti dall’area del nolano attirati da alloggi a basso costo.

Il tasso d’insediamento è cresciuto nei comuni di Sperone, Sirignano, Marzano di Nola.

Di seguito si riporta una tabella con gli indicatori più rappresentativi della popolazione dell'ambito A6 (dato aggiornato al 31/12/2015):

COMUNE	Popolazione per genere			Indice di presenza Infantile	Indice di presenza giovanile	Indice di presenza Anziana	Indice di Vecchiaia	Indice di Dipendenza	Tasso di Attività	Indice di Ricambio	Indice di Struttura della popolazione Attiva	Turnover Potenziale
	M	F	totale									
Avella	3858	3978	7836	6,63	23,80	13,68	75,67	46,56	69,15	189,47	129,72	174,89
Baiano	2345	2423	4778	5,71	21,97	17,03	106,99	49,14	68,06	129,51	120,39	132,49
Domicella	934	901	1835	7,39	19,85	16,75	93,98	52,82	66,27	122,78	121,37	133,12
Lauro	582	2455	632	5,83	21,66	17,39	108,59	50,17	67,56	126,06	112,28	121,90
Marzano di Nota	866	864	1730	6,09	22,78	14,74	88,64	45,70	69,55	129,59	131,42	132,77
Moschiano	840	855	1692	6,81	22,54	16,08	85,89	53,38	65,67	145,57	132,43	149,38
Magnano del Cardinale	2693	2684	5377	6,20	22,61	14,96	86,98	47,41	68,81	155,32	125,94	150,70
Pago del Vallo di Lauro	896	968	1864	8,17	19,82	15,52	75,95	56,12	64,99	184,85	128,35	156,49
Quadrelle	776	952	1928	7,17	23,21	10,55	53,24	43,63	70,44	215,63	133,20	187,33
Quindici	1095	1093	2188	4,74	22,80	18,20	135,18	46,34	69,72	132,92	111,30	138,65
Sirignano	1312	1253	2565	6,60	24,08	9,69	52,24	39,34	72,52	263,95	132,69	208,74
Sperone	1776	1875	3651	6,24	23,28	12,47	70,35	43,28	70,69	200,74	133,37	176,04
Taurano	792	819	1611	5,70	20,46	17,80	101,08	54,80	66,75	107,95	128,19	134,59

Un punto di forza della popolazione è rappresentato dal fatto che il tasso d'istruzione è cresciuto negli ultimi anni. Si è riscontrato, infatti, un aumento di persone laureate e con il diploma di scuola media superiore.

Allo stato attuale, tuttavia, l'inadeguatezza del sistema imprenditoriale e la carenza di formazione adeguata alla domanda di lavoro espressa rappresentano altri due importanti punti di debolezza

Il territorio è interessato da un fenomeno migratorio che riguarda soprattutto i giovani con un livello di scolarizzazione più elevato e questo contribuisce, sicuramente, al progressivo impoverimento della zona. La spiegazione è data dalla scarsa attrattiva delle iniziative locali per le nuove generazioni e dalla mancata risposta delle istituzioni a quelle che sono le esigenze dei giovani in termini di servizi sociali, culturali e tempo libero; vi è una scarsa percezione della classe imprenditoriale di quelle che sono le carenze delle strutture al servizio della popolazione.

### **Organizzazione ambito territoriale.**

L'ambito territoriale è quella ripartizione del territorio regionale coincidente con i distretti sanitari o loro multipli purché rientranti nella medesima ASL.

L'ambito A6 comprende, allora, 13 comuni del Distretto Sanitario di Baiano e di Lauro. Essi sono: Avella, Baiano, Domicella, Lauro, Marzano di Nola, Moschiano, Mugnano del Cardinale, Pago Vallo di Lauro, Quadrelle, Quindici, Sirignano, Sperone, Taurano. Mugnano del Cardinale è il comune capofila dell'ambito.

I comuni riuniti in forma associata, d'intesa con le aziende sanitarie locali, i sindacati, il terzo settore, per definire e programmare il piano di zona, si sono dotati di un modello organizzativo così strutturato:

Il Coordinamento Istituzionale ha funzioni di indirizzo programmatico, di coordinamento e controllo. È costituito da tutti i soggetti firmatari dell'accordo di programma: i Sindaci, o loro delegati, dei Comuni ricadenti nell'ambito territoriale della Provincia di Avellino n.A6, dal Presidente dell'A.S.L. Avellino.

Il Coordinamento Istituzionale esercita tutte le necessarie funzioni finalizzate alla definizione ed attuazione del Piano di Zona Sociale, nell'ambito delle attribuzioni demandate agli Enti locali in materia di organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, a norma dell'art. 6 della legge quadro n.328/2000.

Al Coordinamento istituzionale sono attribuiti i compiti di definire:

- Il comune capofila con funzioni di coordinamento;
- Modalità di partecipazione al percorso di definizione del piano dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 4, della legge 328/00;
- Le modalità per la collaborazione dei servizi territoriali con i soggetti operanti nell'ambito della solidarietà sociale a livello locale e con le altre risorse della comunità;
- La quota che ciascun comune dell'ambito, riverserà sul capitolo spese sociali per l'avvio, l'organizzazione e il coordinamento delle attività connesse all'elaborazione del Piano di Zona.
- Le modalità di gestione del Fondo Unico d'ambito da parte del Comune capofila.
- L'approvazione, la stesura e la modifica dell'accordo di programma

Al Coordinamento istituzionale, successivamente alla stesura ed all'approvazione dell'accordo di programma, compete:

- L'istituzione dell'Ufficio di Piano con il potere di nomina e di revoca delle persone che andranno a costituirlo e del coordinatore come da regolamento da approvare.
- La formulazione degli indirizzi e delle proposte per la predisposizione del Piano di Zona e la funzione di propulsione, verifica e controllo dell'attività svolta;
- La verifica del raggiungimento degli obiettivi del piano;
- L'eventuale rimodulazione delle azioni del Piano stesso sulla base delle indicazioni provenienti dall'Ufficio di Piano e fermo restando gli obiettivi come definiti nell'accordo di programma;
- La definizione e l'approvazione di protocolli di intesa e/ convenzioni con altri soggetti non partecipanti all'Accordo di Programma;
- L'indicazione di tutti gli altri atti che sono necessari alla realizzazione degli interventi previsti nel piano e che rientrano nella competenza dei singoli comuni o di altri soggetti istituzionali;

- L'individuazione, attraverso proprie indicazioni e proposte, di futuri obiettivi da recepire negli accordi di programmi da stipularsi.

L'Ufficio di Piano, quale organo tecnico-strumentale, motore della pianificazione territoriale, cura l'attuazione del Piano Sociale di Zona ed ha le seguenti competenze:

- Predisporre gli atti per l'organizzazione e l'affidamento dei servizi, e la conseguente gestione delle procedure individuate;
- Predisporre i Protocolli d'Intesa e gli atti finalizzati a realizzare il coordinamento delle azioni riferibili al Piano di Zona;
- Dirigere, sotto il profilo amministrativo, il Servizio Sociale Professionale di Ambito e il Segretariato Sociale di Ambito, articolato front-office municipali;
- Organizzare, attraverso la rete del Segretariato Sociale di Ambito ed il Servizio Sociale Professionale di Ambito, la raccolta delle informazioni e dei dati presso tutti i soggetti attuatori dei servizi, al fine di realizzare il sistema di monitoraggio e valutazione;
- Predisporre tutti gli atti necessari all'assolvimento dell'obbligo di rendicontazione da parte del Comune Capofila, custode e affidatario del fondo dell'Ambito;
- Elaborare, proposte, indicazioni e suggerimenti, da rivolgersi al Coordinamento Istituzionale, in tema di iniziative di formazione e aggiornamento degli operatori, di gestione ed eventuale rimodulazione delle attività previste dal Piano di Zona.
- Relazionare periodicamente, al Coordinamento Istituzionale sullo stato di attuazione del Piano di Zona, con l'indicazione del livello di attuazione e del grado di soddisfazione dell'utenza.
- Esercitare le attività di controllo e vigilanza sui servizi.

L'Ufficio di Piano, inoltre, è responsabile delle seguenti attività:

- Promozione, con l'ausilio del Servizio Sociale Professionale di Ambito, dei processi di integrazione tra i servizi istituzionali e le realtà locali interessate dal Piano Sociale di Zona;
- Coinvolgimento, con l'ausilio del Servizio Sociale Professionale di Ambito, in tutte le fasi di lavoro dei soggetti pubblici e privati operanti nel campo delle politiche sociali;
- Coordinamento, con l'ausilio del Servizio Sociale Professionale di Ambito, dei programmi e delle azioni degli Uffici Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, in relazione alle finalità e agli obiettivi del Piano Sociale di Zona;
- Predisposizione di tutti gli atti e gli adempimenti a valenza sovracomunale, incluse le attività di segreteria e di amministrazione;
- Predisposizione ed emissione di tutti gli atti di gestione finanziaria, in particolare di quelli necessari per la gestione corrente dell'Ufficio di Piano medesimo (spese per il funzionamento, per l'acquisto di beni strumentali e di beni di consumo etc);

- Svolgimento, con il supporto del Segretariato Sociale Professionale di Ambito, di azioni informative, pubblicitarie e di sensibilizzazione per amministratori, operatori sociali e sanitari, scuole, famiglie, cittadini, etc.

Il Servizio Sociale Professionale offre la valutazione professionale del bisogno e la definizione di un progetto personalizzato, la presa in carico della famiglia o della persona e l'attivazione e l'integrazione dei servizi e delle risorse in rete. È un servizio che può essere richiesto direttamente dal singolo cittadino, senza nessun costo a carico della persona, infatti il servizio è completamente gratuito.

Il Servizio Sociale Professionale di Ambito costituito da 4 assistenti sociali:

- Opera per la valorizzazione della centralità delle persone e della loro capacità di scelta ed autodeterminazione;
- Svolge attività di aiuto ai singoli, ai gruppi, alle famiglie per lo sviluppo delle capacità atte ad affrontare, gestire e risolvere i problemi;
- Lavora alla presa in carico dei casi e predisposizione di progetti di intervento personalizzati, in ragione delle competenze di Ambito, d'intesa con gli altri attori coinvolti, e tenuto conto delle eventuali disposizioni di organi giudiziari;
- Realizzazione di forme di cooperazione tecnica ed integrazione con altri attori sociali, pubblici e privati;
- Rilevazione, monitoraggio, analisi e valutazione di nuovi bisogni, anche con l'ausilio di esperti esterni, ed elaborazione di proposte di intervento.
- Partecipa alle Unità di Valutazione integrata ai fini dell'integrazione socio-sanitaria;
- Partecipa ed organizza attività di orientamento socio-sanitario

Il Segretariato Sociale attraverso i front – office, istituiti in tutti i Comuni dell'Ambito, svolge le seguenti funzioni:

- Ascolto del cittadino, attraverso il colloquio diretto, per la rilevazione dei bisogni;
- Informazione e orientamento riferito ai servizi, agli interventi e alle risorse del territorio in rapporto al bisogno espresso;
- Informazione sulle procedure per l'accesso ai servizi;
- Raccolta di reclami riguardo ad eventuali disservizi, carenze o ostacoli sull'accesso ai servizi;
- Ascolto finalizzato alla lettura e decodifica della domanda presentata dall'utente;
- Raccolta e diffusione dati ai servizi pubblici territoriali;
- Mappatura delle reti istituzionali e delle risorse formali ed informali;
- Monitoraggio e controllo dei flussi informativa interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre Istituzioni presenti sul territorio;



## Sedi e numeri utili

Istituzione Sociale Baianese-Vallo di Lauro, organismo strumentale del comune capofila per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi.

Via Campo, Mugnano del Cardinale tel.081/5112525  
fax.081/5112533 e-mail [mugnanoa6@virgilio.it](mailto:mugnanoa6@virgilio.it)

Direttore Generale dott.ssa Maria Tarantino

Ufficio di Piano Ambito A6, via Campo, Mugnano del Cardinale tel.081/18498552 e-mail

[mugnanoa6@virgilio.it](mailto:mugnanoa6@virgilio.it)

pec

[a6.mugnanodelcardinale@asmepec.it](mailto:a6.mugnanodelcardinale@asmepec.it)

Coordinatore Ufficio di Piano:

dott.ssa Maria Tarantino

Sportelli Sociali istituiti presso le case comunali dei 13 comuni afferenti l'Ambito A6

## **Meccanismi di tutela: Ufficio di tutela degli utenti**

L'Ufficio Tutela istituito presso l'Ambito a6 ha il compito di sollecitare, a seguito di reclamo dell'utente, il rispetto delle prestazioni sociali offerte dagli erogatori dei servizi. Il reclamo deve essere presentato per iscritto e viene inserito in un apposito registro dei reclami.

L'Ufficio di Tutela provvede entro 5 giorni dalla ricezione del reclamo a trasmettere lo stesso agli erogatori delle prestazioni per l'adozione dei necessari provvedimenti.

Entro 40 giorni, dalla ricezione del reclamo dà risposta all'utente.

Ufficio di Piano Ambito A6, via Campo, Mugnano del Cardinale tel.081/8257855 fax.081/5112863 e-mail [mugnanoa6@virgilio.it](mailto:mugnanoa6@virgilio.it)

## **Sistema di valutazione della qualità.**

Il monitoraggio dei servizi, l'analisi dei reclami, le indagini di soddisfazione, l'analisi delle procedure dell'informazione competono alle figure sociali dell'Ufficio di piano dell'Ambito a6. Con cadenza trimestrale sarà diffuso un rapporto di valutazione con indicatori precisi di riferimento in modo da poter valutare l'andamento dei servizi e migliorare la qualità degli stessi. Per ogni servizio, ricadente nelle aree di intervento saranno disponibili precisi indicatori e standard di qualità.