

INDICE

Che cos'è la carta dei servizi	pag. 2
--------------------------------	--------

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto della carta dei servizi	pag. 3
Art. 2 – Finalità	pag. 3
Art. 3 - Descrizione e Funzionamento dei servizi	pag. 3
Art. 4 - Area di utenza	pag. 3
Art. 5 - Modalità di gestione	pag. 3
Art. 6 - Ufficio preposto alla gestione del servizio	pag. 3

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 – Modulo di richiesta	pag. 4
Art. 8 – Costi del servizio	pag. 4
Art. 9 – Sospensione e cessazione del servizio	pag. 4

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art. 10- Segnalazioni sul disservizio	pag. 4
---------------------------------------	--------

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ'

Art. 11 - Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio	pag. 5
Art. 12– Responsabilità dei fruitori/beneficiari	pag. 5
Art. 13 - Assicurazioni	pag. 5

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 14 - Rilevazione soddisfazione delle famiglie	pag. 5
Art. 15 - L'istituto del reclamo	pag. 5
Art. 16 - Attuazione	pag. 5
Art. 17 - Informativa sulla privacy	pag. 5

Che cos'è la Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi" è un documento attraverso il quale il Comune di Vedano Olona intende informare i cittadini del servizio offerto e descriverne le modalità organizzative e di erogazione.

La struttura della Carta dei Servizi, per il rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità e di partecipazione dei Cittadini, ha il fine di:

- far conoscere come, quando e dove si svolge l'attività oggetto del servizio;
- garantire e migliorare la qualità dei servizi;
- tutelare da eventuali disservizi dell'Amministrazione i cittadini.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno importante e significativa espressione della volontà costante di realizzare un rapporto più partecipato e collaborativo tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Scopo della Carta dei Servizi è, pertanto, quello di:

- Dare informazioni per dare conoscenza;
- Assicurare la partecipazione degli utenti all'operato dell'Ente;
- Garantire il diritto di accesso alle informazioni;
- Facilitare l'accesso ai Servizi erogati;
- Accogliere rilievi e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, può subire degli aggiornamenti.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente. A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

L'Ente si impegna affinché tutte le strutture comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento fra diverse categorie di utenti.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite di seguito l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'amministrazione comunale.

Partecipazione

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

Efficacia ed Efficienza

Questo Comune mira ad un continuo miglioramento e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per conseguire maggiore efficacia ed efficienza verso i propri utenti. L'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire alti standard nell'erogazione dei servizi

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare, individuare e disciplinare i criteri e le modalità di erogazione del servizio pasti a domicilio. Il servizio è organizzato e gestito dal Comune di Vedano Olona tramite appalto nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

Art. 2 - Finalità

La finalità del servizio è di garantire e sostenere l'autonomia di vita del cittadino nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare. E' erogato a favore di persone anziane e/o con disabilità che vivono una situazione di permanente o temporanea difficoltà.

Art. 3 – Descrizione e Funzionamento del servizio

Il servizio consiste nella preparazione di pasti composti da: un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta e acqua da 0,5lt.

I pasti vengono cucinati giornalmente sulla base di menù stagionali: autunno/inverno e primavera/estate.

Il servizio è erogato dal lunedì al sabato, per tutti i mesi dell'anno con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali. A richiesta dei singoli utenti, previa valutazione del servizio sociale, possono essere garantiti pasti per la domenica.

Il servizio pasti a domicilio è gestito in appalto.

L'operatore economico garantisce la preparazione dei pasti e la loro consegna giornaliera in appositi contenitori termici. I pasti della domenica e dei giorni festivi sono consegnati nei giorni feriali antecedenti la festività.

Il pasto sarà recapitato da un addetto direttamente al domicilio dell'utente in un orario compreso tra le ore 11:00 e le ore 12:00. E' prevista anche la preparazione di pasti speciali, (diabetici, celiaci, ipertesi, disfagici etc..) dietro presentazione di specifiche indicazioni da parte del medico curante.

Art. 4 - Area di utenza

I destinatari del servizio pasti a domicilio sono persone residenti nel Comune di Vedano Olona, anziane e/o disabili, o nei casi indicati dal Servizio Sociale comunale, soggetti o nuclei familiari fragili in presenza di una delle seguenti caratteristiche:

- Carente autosufficienza psico-fisica;
- Mancanza di familiari di supporto;
- Rischio di emarginazione sociale.

Art. 5 – Modalità di gestione

Il Comune di Vedano Olona ha affidato il servizio mediante appalto ad operatore economico che si avvale di personale qualificato.

Art. 6 – Ufficio di competenza della gestione del servizio

L'Area Servizi alla Persona è preposto alla gestione ed organizzazione del servizio.

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 – Modulo di richiesta

La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata da parte della persona interessata o su segnalazione di parenti, del medico di medicina generale o altri servizi territoriali, prenotando un appuntamento con l'Assistente Sociale di residenza per la valutazione del caso.

Art. 8– Costi del servizio

Il costo del pasto unitario in base all'appalto vigente è di € 5,50=. Il costo del servizio sarà fatturato mensilmente dal Comune di Vedano Olona sulla base dei pasti effettivamente prenotati.

Il costo del pasto unitario potrebbe subire variazioni in riferimento al rinnovo del vigente contratto d'appalto.

In base al Regolamento dei Servizi Sociali dei comuni dell'Ambito Distrettuale di Tradate, ai sensi dell'art. 50 Tabella n. 3 "Servizi pasti a domicilio utenti non autosufficienti e soggetti fragili", sarà calcolata l'agevolazione tariffaria per la riduzione nella misura del 50% del costo unitario per coloro che presentino un'attestazione ISEE ricompresa tra € 0,00= e il minimo vitale dell'anno di riferimento.

Art. 9 – Sospensione e cessazione del servizio

Il servizio potrebbe essere sospeso dall'operatore economico per cause di forza maggiore e in casi eccezionali quali calamità naturali e/o condizioni atmosferiche avverse.

La **sospensione temporanea del servizio** da parte del richiedente dovrà essere comunicata telefonicamente al servizio sociale 0332/867760 entro le ore 09:30 del giorno di consegna del pasto; le comunicazioni inviate oltre le ore 9:30 non saranno processate ed il centro cottura procederà alla preparazione e consegna del pasto.

La **cessazione del servizio** da parte del richiedente dovrà essere comunicata per iscritto all'indirizzo mail servizi-sociali@comune.vedano-olona.va.it il giorno precedente.

La cessazione del servizio comporta la restituzione dei contenitori termici che avverrà il giorno successivo alla comunicazione di cessazione nella fascia oraria 11:00/12:00; il recupero sarà a carico della ditta/cooperativa appaltatrice

La mancata comunicazione di sospensione o cessazione del pasto comporta l'addebito del costo totale dello stesso anche in caso di mancata consegna per non reperibilità del beneficiario.

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art. 10 - Segnalazioni sul disservizio

Qualora si verificasse mancata consegna o consegna incompleta del pasto il beneficiario dovrà segnalare tempestivamente il disservizio al Servizio Sociale comunale telefonando allo 0332/867760 o a mezzo mail a: servizi-sociali@comune.vedano-olona.va.it

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ

Art. 11 - Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio

Il personale preposto dovrà mantenere un atteggiamento, costruttivo, partecipativo, critico e coerente con la filosofia dell'istituzione per la quale lavorano al fine di garantire l'affidabilità stessa del proprio intervento.

Art. 12– Responsabilità dei fruitori/beneficiari

Il beneficiario del servizio è tenuto al corretto utilizzo e cura dei contenitori isotermitici a temperatura controllata e delle relative pietanzieri dei pasti nonché alla restituzione alla ditta/cooperativa erogatrice.

La mancata consegna comporterà l'addebito del costo dei contenitori da corrispondere alla ditta/cooperativa appaltatrice.

Il Comune non risponde di eventuali danneggiamenti o smarrimenti dei contenitori.

Art. 13– Assicurazioni

La ditta/cooperativa appaltatrice stipula una polizza R.C. verso terzi per eventuali danni.

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 14 - Rilevazione soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni di efficacia ed efficienza del servizio.

Art. 15 - L'istituto del reclamo

Il reclamo è uno strumento fondamentale per migliorare l'erogazione del servizio e il suo funzionamento, nonché, mezzo per risolvere problematiche ed insoddisfazioni legate a disservizi.

Il reclamo non può essere presentato in forma anonima, può essere espresso per iscritto entro 7 giorni dal manifestarsi dell'evento.

L'Amministrazione Comunale procederà ad accertare con proprie indagini e a rispondere in forma scritta entro 30 giorni al fine di risolvere le problematiche che hanno provocato il reclamo.

Art. 16- Attuazione

La presente Carta dei Servizi entra in vigore ad avvenuta esecutività del provvedimento amministrativo d'adozione. Il presente documento è pubblicato e scaricabile dal sito istituzionale www.comune.vedano-olona.va.it. Quanto non espresso dal presente documento è rinviato alle norme vigenti in materia.

Art. 17 – Informativa sulla privacy

Il Comune di Vedano Olona si impegna a tutelare i dati personali dei cittadini nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs.196/2003 e ss.mm.ii.

Il Comune predispone apposita modulistica per informare gli interessati circa le modalità con cui vengono trattati i dati personali e sensibili, dichiarati per utilizzare il servizio descritto nella presente carta.