

Accreditamento sociale/iscrizione Albo fornitori
SEZIONE D sottosezione D1 – Strutture e Servizi per Minori e Genitori con Bambini
“Interventi educativi territoriali”
LINEE PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del servizio rappresenta il “documento di riconoscimento”, che si presenta immediatamente al pubblico degli utenti del servizio che si intende erogare; essa si configura, infatti, quale principale strumento di comunicazione e presentazione del servizio all’utenza e deve, pertanto, presentarsi nella forma di documento sintetico e di facile ed immediata consultazione da parte del cittadino in sede di scelta del servizio, nonché da parte degli operatori dei servizi sociali distrettuali e/o di altri servizi territoriali (in forma, ad es., di “carta d’identità” o di brochure).

La Carta del Servizio:

- ❖ si riferisce agli interventi educativi territoriali a cura dell’Operatore economico erogatore del servizio educativo;
- ❖ è costruita gradualmente, con la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti e coinvolgibili ed è rinnovata periodicamente ed adeguatamente pubblicizzata;
- ❖ consente di fotografare quali specifici bisogni possono essere accolti, quali attività vengono realizzate, anche in riferimento allo specifico territorio di attività dell’Operatore economico;
- ❖ condivide i suoi contenuti, oltre che con l’équipe degli operatori, con le famiglie ed i minori, laddove possibile e, pertanto, utilizza un linguaggio mirato alla migliore accessibilità da parte del minore e dei suoi familiari;

Nella presentazione è opportuno dare indicazione su:

- ❖ come la Carta è stata redatta;
- ❖ con chi essa viene condivisa;
- ❖ quali sono le modalità di lavoro previste per renderla uno strumento utile per tutti gli interessati.

Lo schema seguente è generale e non impedisce di prevedere altri contenuti utili alla sua migliore “personalizzazione” in riferimento alle diverse tipologie di servizio/intervento.

La Carta del Servizio deve contenere:

1. la descrizione dell’Operatore economico (denominazione, natura giuridica, dati commerciali: sede legale, indirizzi, P. IVA, Codice fiscale, telefono e fax, indirizzo di posta elettronica, etc.);
2. con specifico riferimento alla sede di riferimento dell’attività diurna: la denominazione, se esistente e l’indirizzo; la destinazione d’uso; se possibile, fotografie descrittive degli esterni e degli interni; indicazioni sulle possibilità di raggiungimento da parte dell’utenza, con evidenza della presenza di spazi di parcheggio di mezzi privati o di fermate di mezzi di trasporto pubblici;
3. l’indicazione del fatto che l’Operatore economico, nell’esercizio del servizio, è disponibile ad accogliere persone provenienti da ... (*specificare l’ambito territoriale*)

4. il referente/coordinatore;
5. il telefono, il fax e l'e-mail di riferimento per le comunicazioni di servizio;
6. gli orari di accesso telefonico;
7. le fasce di età dell'utenza destinataria del servizio;
8. le caratteristiche innovative del servizio, nonché all'elenco delle varie professionalità coinvolte;
9. la presenza di volontari e di realtà associative;
10. le modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy;
11. il riferimento al regolamento interno circa diritti, doveri, regole;
12. l'eventuale presenza di certificazioni di qualità.

All'esito della procedura di accreditamento, la Carta del servizio potrà essere integrata con l'elenco delle missioni accreditate.