

CONTENUTO DELLA CARTA DELLA CITTADINANZA SOCIALE **(schema adottato con DGRC n. 1835/2008)**

1. La Carta della cittadinanza sociale costituisce la sola guida ai servizi ed alle prestazioni erogati nell'Ambito sociale al quale è riferita. Essa è la base di riferimento dell'azione del segretariato sociale pertanto deve contenere:
 - a) l'elenco di ogni servizio o prestazione erogati, corredati da informazioni concernenti l'area di attività cui gli interventi sono destinati, le finalità perseguite attraverso l'erogazione, gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento, le modalità di erogazione;
 - b) l'elenco dei soggetti autorizzati e/o accreditati che erogano i predetti servizi o prestazioni;
 - c) le modalità di accesso, secondo quanto previsto dal precedente articolo 4;
 - d) i requisiti richiesti per l'accesso;
 - e) le modalità di erogazione, con particolare riferimento alle tariffe.
2. La Carta della cittadinanza sociale deve, altresì, contenere una descrizione della struttura organizzativa dell'Ambito sociale territoriale, nonché le indicazioni relative agli "altri soggetti del territorio" di cui al Capo II della L.R. n. 11/2007.
3. La Carta della cittadinanza sociale traduce gli obiettivi triennali fissati nei piani (Piano Sociale Regionale e Piano di Zona) in indicatori cui associare valori *standard* di qualità (diversi da quelli relativi ai singoli servizi, che danno luogo ad autorizzazione e/o accreditamento). La Carta elenca tali indicatori e *standard* in modo esplicito, trasparente e puntuale, in modo da consentirne il controllo da parte sia dei destinatari sia degli erogatori dei servizi. Gli *standard* di qualità devono essere definiti a livello del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali, in relazione alla domanda ed alle priorità della popolazione. Essi vengono concordati con i soggetti e gli operatori coinvolti e con i cittadini/utenti.
4. La Carta della cittadinanza sociale, inoltre:
 - a) prevede strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino ai fini della trasmissione delle proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e di segnalazioni di disfunzioni e bisogni non soddisfatti;
 - b) stabilisce meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti.
5. La Carta della cittadinanza sociale deve, infine, essere affissa e resa disponibile, per chi ne fa richiesta, presso le strutture dell'Ambito sociale territoriale o del Consorzio nonché sul suo sito web.