

Istituti Riuniti  
di  
Assistenza all'Infanzia  
S. Teresa - SS. Rosario - A. G. Pleña  
del Comune di Massa Lubrense (NA)  
Telefax 081/8789216

Prot.

Spedita il

**DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
PER L'ANNO 2018**

Seduta del 4 aprile 2018

N. 02 del Registro delle Deliberazioni

**OGGETTO**

“Approvazione Carta dei servizi”

L'anno duemila diciotto il giorno quattro alle ore diciotto del mese di aprile nella sede dell'Ente in Via Palma 1, previe le formalità prescritte dallo Statuto, si è riunito il Consiglio di amministrazione dell'Ente, in seduta straordinaria, nelle persone dei signori:

- 1) Luciano DEL PIZZO Presidente
- 2) Rachele CUCCARO Consigliere

Risulta assente:

- 1) Luigi ERCOLANO Consigliere

Esplica le funzioni di verbalizzante il Direttore dell'Azienda Federica ORSI

**IL PRESIDENTE**

Constatato, previo appello nominale, il numero legale degli intervenuti, accertatosi che per nessuno dei presenti ricorrono gli estremi di impedimento, riconosciuta valida l'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio a deliberare in merito all'argomento di cui all'oggetto e regolarmente iscritto nell'ordine del giorno.

Su tale argomento prende la parola il Presidente il quale rappresenta al Consiglio la necessità di adottare per l'ASP la “Carta dei Servizi”. Questo documento rappresenta un vero e proprio “impegno” che l'ASP assume nei confronti dei beneficiari dei propri servizi. Il ruolo fondamentale della Carta infatti è quello di essere una sorta di “patto contratto” che l'ente pubblico stipula con i suoi clienti/cittadini dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti del cliente/cittadino, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e

tempi del servizio, prevedendo la possibilità di reclami e di eventuali rimborsi agli utenti. In questi termini, la Carta rappresenta uno strumento fondamentale e strategico per qualsiasi percorso. *Fondamentale* perché rappresenta un punto di partenza e un punto di arrivo. La Carta, infatti, può considerarsi come un processo circolare: parte dal cittadino, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative, e torna al cittadino, con la garanzia degli impegni assunti dall'Amministrazione e la soddisfazione delle sue aspettative. *Strategico* perché la Carta è da un lato uno strumento di garanzia per i cittadini, dall'altro uno strumento per migliorare continuamente i servizi offerti alla collettività. A questo punto il Presidente prega il Direttore di dare lettura del testo della Carte dei servizi dell'ASP "Istituti Riuniti di Assistenza all'Infanzia" di Massa Lubrense. Ultimata la lettura, il Presidente ne propone al Consiglio l'approvazione.

## **IL CONSIGLIO** come sopra legalmente costituito

- visti i riferimenti normativi previsti per l'adozione della carta dei servizi da parte degli enti pubblici in particolare: la Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, il D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995), l'art. 11 del D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95);
- esaminato il testo della Carta dei servizi dell'ASP "Istituti Riuniti di Assistenza all'Infanzia" di Massa Lubrense redatta dal Direttore sulla base della predetta normativa;
- con voti n. 2 favorevoli e nessuno contrario su 2 presenti e 2 votanti, espressi a norma di legge

## **DELIBERA**

### **per i motivi esposti in narrativa che si intendono qui integralmente trascritti**

1. Di approvare, come approva, la proposta del Presidente circa l'adozione della Carta dei servizi dell'ASP "Istituti Riuniti di Assistenza all'Infanzia" di Massa Lubrense che viene allegata al presente atto formandone parte integrante e sostanziale.
2. Di rendere la presente Deliberazione immediatamente esecutiva a norma di legge.

**LA CARTA DEI SERVIZI**  
**dell'Azienda Pubblica Servizi alla Persona**  
**"Istituti Riuniti di Assistenza all'Infanzia di Massa Lubrense"**

Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 02/18 del 04/04/2018

**PREMESSA**

La Carta dei Servizi è un documento che nasce dalla volontà dell'Azienda Pubblica Servizi alla Persona "Istituti Riuniti di Assistenza all'Infanzia di Massa Lubrense" (ASP di Massa Lubrense) di promuovere una corretta informazione nella trasparenza.

L'obiettivo è quello di dotarsi di uno strumento informativo di facile lettura per orientare i cittadini nei servizi erogati, avendo come scopo il miglioramento dei servizi medesimi.

Questa Carta dei Servizi rappresenta un'opportunità importante per favorire un'adeguata informazione per l'esercizio effettivo dei diritti dei cittadini.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Del Pizzo Luciano

**INDICE**

La Carta dei Servizi è un documento unitario formato da quattro parti distinte:

- 1) Natura, fini istituzionali e servizi erogati
- 2) Principi
- 3) Doveri verso l'utente
- 4) Partecipazione e tutela dei cittadini

**PARTE PRIMA**

**Natura, fini istituzionali e servizi erogati**

L'Azienda pubblica di servizi alla persona, di seguito indicata "ASP", nasce dalla trasformazione dell'IPAB "Istituti Riuniti di Assistenza all'infanzia" con sede in Massa Lubrense, e ne assume la medesima denominazione.

La suddetta IPAB trae la sua origine dai Conservatori Laicali Riuniti nati dalla fusione, avvenuta nel 1974, dei Conservatori S. Teresa, SS. Rosario e Ave Gratia Plena aventi fini comuni.

Lo statuto del Conservatorio S. Teresa aveva lo scopo di "...accogliere donzelle nubili e di civili natali per sostenerle, educarle ed istruirle nelle lettere e nei lavori donneschi preservandole dai pericoli della società...". Lo statuto organico del Conservatorio SS. Rosario aveva scopo affine

a quello di S. Teresa. Lo statuto del Conservatorio Ave Gratia Plena aveva lo scopo di "...ricoverare donzelle orfane del Comune di Massa Lubrense...".

Dal Decreto della Giunta Regionale della Campania n. 12272 del 21.07.1999, con cui è stata costituita l'IPAB "Istituti Riuniti di Assistenza all'infanzia", si legge che gli scopi dell'istituzione erano quelli di: "promuovere iniziative di supporto educativo e culturale; attivare interventi a favore dei bambini in situazione di svantaggio socio-culturale o di handicap; approntare i mezzi e l'ambiente più opportuni per favorire il processo di socializzazione, per prevenire fenomeni di disagio giovanile; svolgere attività artistiche e culturali istituendo corsi di preparazione di arte drammatica, musicali e corali; attivare interventi diretti di assistenza straordinaria".

La legge regionale n. 11 del 23.01.2007 ed il regolamento regionale n. 2 del 22.02.2013 hanno previsto la trasformazione delle IPAB in azienda pubblica di servizi alla persona.

L'ASP è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e non ha fini di lucro. E' connotata dalla autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, finanziaria, contabile e gestionale, ed opera nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di finanza pubblica.

L'ASP opera con criteri imprenditoriali ed informa tutta la sua attività di gestione ai principi di buon andamento, imparzialità e trasparenza nonché ai criteri di efficienza, di efficacia e di economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

L'ASP garantisce la continuità degli scopi statutari dell'IPAB "Istituti Riuniti di Assistenza all'infanzia", da cui trae origine.

Lo scopo istituzionale dell'azienda di servizi alla persona "Istituti riuniti di Assistenza all'infanzia", infatti, è quello di:

- a. porre in essere, in collegamento con la famiglia o di chi ne ha la tutela legale, interventi di assistenza a favore dei minori;
- b. attuare interventi di assistenza indiretta a favore del nucleo familiare del minore;
- c. svolgere attività di tutela, promozione, valorizzazione e sostegno dei minori, con particolare riguardo a minori in condizione di disagio sociale;
- d. offrire interventi educativi, di accoglienza e di socializzazione nonché di sostegno ai percorsi relazionali e scolastici dei ragazzi stessi, garantendo ai minori, tramite progetti personalizzati, un adeguato programma di assistenza, educazione, vigilanza e tutela nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale;
- e. offrire interventi di assistenza educativa;
- f. promuovere iniziative di supporto educativo e culturale;
- g. approntare i mezzi e l'ambiente più opportuni per favorire il processo di socializzazione, per prevenire fenomeni di disagio giovanile;
- h. svolgere attività artistiche e culturali istituendo corsi di preparazione di arte drammatica, musicali e corali.

L'ASP pianifica l'offerta di servizi alla persona in coerenza con la programmazione locale, definita nel piano di zona sociale dell'ambito territoriale nel quale svolge la sua attività. Per queste

ragioni l'ASP agisce per un sempre più forte radicamento sul territorio puntando ad estendere i servizi erogati.

L'ASP organizza ed eroga i servizi sia in forma diretta, a mezzo della propria struttura organizzativa, che indirettamente sostenendo altre strutture pubbliche e/o Enti che svolgano la medesima attività.

## PARTE SECONDA

### **Principi**

L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella legge regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 ed in particolare:

- garantisce interventi e servizi sociali orientati ai bisogni dei singoli rivolti ad assicurare pari opportunità, anche di genere, e di inclusione sociale;
- valorizza le reti familiari e le risorse degli individui attraverso interventi personalizzati;
- garantisce la qualità degli interventi sociali improntati a criteri di efficacia, efficienza, trasparenza e soddisfazione degli utenti;
- prevede forme di partecipazione attiva dei cittadini alla costruzione e alla concreta attuazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- favorisce la più ampia conversione e riqualificazione culturale basata su valori di civiltà e di solidarietà;
- garantisce il rispetto della dignità della persona e del diritto alla riservatezza;
- garantisce adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
- offre sostegno all'educazione ed all'armonico sviluppo psico – fisico dei minori, nel rispetto del diritto alla partecipazione alle scelte che li riguardano.

## PARTE TERZA

### **Doveri verso l'utente**

Il miglioramento continuo dell'attività dell'ASP di Massa Lubrense passa attraverso una corretta e diffusa informazione dei servizi erogati e la possibilità per i cittadini di interloquire con l'organizzazione dell'azienda stessa al fine di migliorarne l'attività.

Un'informazione completa costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione del miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti.

Il monitoraggio del processo e dei servizi ci offre la possibilità di verificare in modo approfondito lo sviluppo dei percorsi di miglioramento continuo.

I servizi erogati dall'ASP di Massa Lubrense, infatti, sono pubblicati sul sito web: [www.aspmassalubrense.it](http://www.aspmassalubrense.it) con un ampio ventaglio di informazioni quali la descrizione, le

modalità di accesso, di recesso, di contribuzione e di erogazione del servizio, oltre a indicazioni di carattere organizzativo/normativo.

Il livello informativo riguarda il processo di erogazione dei servizi, che è suddiviso dettagliatamente nelle seguenti fasi operative:

- A. presa in carico della domanda;
- B. elaborazione del progetto risolutorio e individuazione delle risorse utilizzabili;
- C. attuazione del progetto risolutorio;
- D. verifica degli interventi previsti nel progetto e della soddisfazione degli utenti.

Più precisamente:

#### **A) Presa in carico della domanda:**

Le domande di servizi possono essere presentate dai cittadini con deposito cartaceo ogni martedì presso la sede dell'ASP di Massa Lubrense in via Palma n. 1, dalle ore 09,30 alle 11,30, e tutti i giorni in via telematica al seguente indirizzo PEC: [istitutiriuniti@pec.it](mailto:istitutiriuniti@pec.it)

Inoltre, nel su indicato orario, è possibile contattare anche telefonicamente l'ASP al numero: 081-8789216.

Inoltre, in caso di impossibilità a presentarsi in ufficio e a trasmettere la documentazione via pec, è possibile, previa prenotazione telefonica, richiedere una visita domiciliare da parte dell'ASP al fine di raccogliere la domanda dell'utente.

Ovviamente, la riservatezza dei cittadini è tutelata a norma di legge.

Per le richieste che hanno bisogno di un approfondimento viene fissato un appuntamento, nel più breve termine possibile, con l'assistente sociale /operatore sociale di competenza per territorio.

Tutte le richieste dei cittadini riceveranno una risposta.

#### **B) Elaborazione del progetto risolutorio e individuazione delle risorse utilizzabili:**

L'elaborazione del progetto risolutorio e l'individuazione delle risorse utilizzabili tiene conto delle risorse economiche del cittadino, della famiglia e delle risorse proprie dell'ASP.

Il reddito della persona e del nucleo familiare è uno degli elementi all'interno della valutazione complessiva.

Si valuta se attivare una valutazione integrata con l'ASL Napoli 3, l'Ufficio del Piano Sociale di Zona, il Comune di Massa Lubrense e gli altri enti che operano nell'ambito territoriale del piano sociale di zona.

Si programma congiuntamente agli altri soggetti istituzionali coinvolti sul tema.

Il progetto risolutorio si effettua di norma entro 60 gg dalla richiesta.

### **C) Attuazione del progetto risolutorio:**

Il direttore dell'ASP, responsabile del progetto risolutorio, coordina gli interventi concordati anche con altre figure professionali e altri servizi.

I bisogni presi in carico trovano risposta nell'ambito degli interventi inseriti nel progetto risolutorio.

Per ogni utente viene compilata una cartella sociale nella quale si trova formalizzato il progetto individualizzato che può avere valenza assistenziale e/o educativa.

L'utente è informato dell'andamento del piano di lavoro (iter procedurale, tempi, ecc.)

Tutti i casi in carico sono trattati e vengono monitorati con frequenza almeno semestrale. I tempi previsti sono rispettati, in applicazione dei criteri di accesso ai diversi servizi. Il cittadino viene informato circa i tempi ed i criteri di accesso al servizio.

### **D) Verifica degli interventi previsti nel progetto e della soddisfazione degli utenti:**

I progetti risolutivi vengono verificati in base agli obiettivi fissati nei singoli casi ed in relazione ai risultati attesi dal servizio. I singoli casi in carico vengono verificati almeno una volta l'anno e, comunque, alla conclusione del progetto.

La valutazione all'interno del servizio verifica l'applicazione dei criteri di appropriatezza e di equità sociale, attraverso incontri programmati con gli utenti, con frequenza almeno trimestrale.

Almeno ogni due anni viene effettuata una ricerca campione sulla soddisfazione degli utenti.

## **PARTE QUARTA**

### **Partecipazione e tutela dei cittadini**

L'ASP di Massa Lubrense stimola e promuove la partecipazione e il confronto con gli utenti e i loro familiari, ritenendo fondamentale che questi possano dare un contributo al miglioramento dei servizi mediante segnalazioni e reclami.

A tal uopo, è prevista, in via generale, la possibilità di presentare al Direttore segnalazioni, sia verbali sia scritte.

Non si raccolgono segnalazioni anonime.

Inoltre, è prevista la possibilità di sporgere formale reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo può essere effettuato:

1. oralmente presso la sede legale dove il Direttore o un collaboratore volontario provvederà alla stesura di relativo processo verbale con precisazione dei dati identificativi del soggetto;
2. per iscritto con messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo indicato sul sito web;
3. con lettera in carta semplice indirizzata all'ASP di Massa Lubrense, debitamente firmata.

L'ASP di Massa Lubrense non accoglie reclami anonimi in quanto la mancanza delle generalità, l'indirizzo e la reperibilità del soggetto impedisce l'attivazione della procedura di risposta. Dove possibile, saranno fornite immediatamente specifiche risposte ai reclami presentati.

Nel caso in cui sia necessario avviare un'istruttoria si garantisce agli utenti la possibilità di ottenere una risposta al reclamo nel termine massimo di 30 giorni.

L'ASP provvederà, inoltre, all'analisi delle segnalazioni e dei reclami ricevuti, avviando precise e mirate azioni di miglioramento.

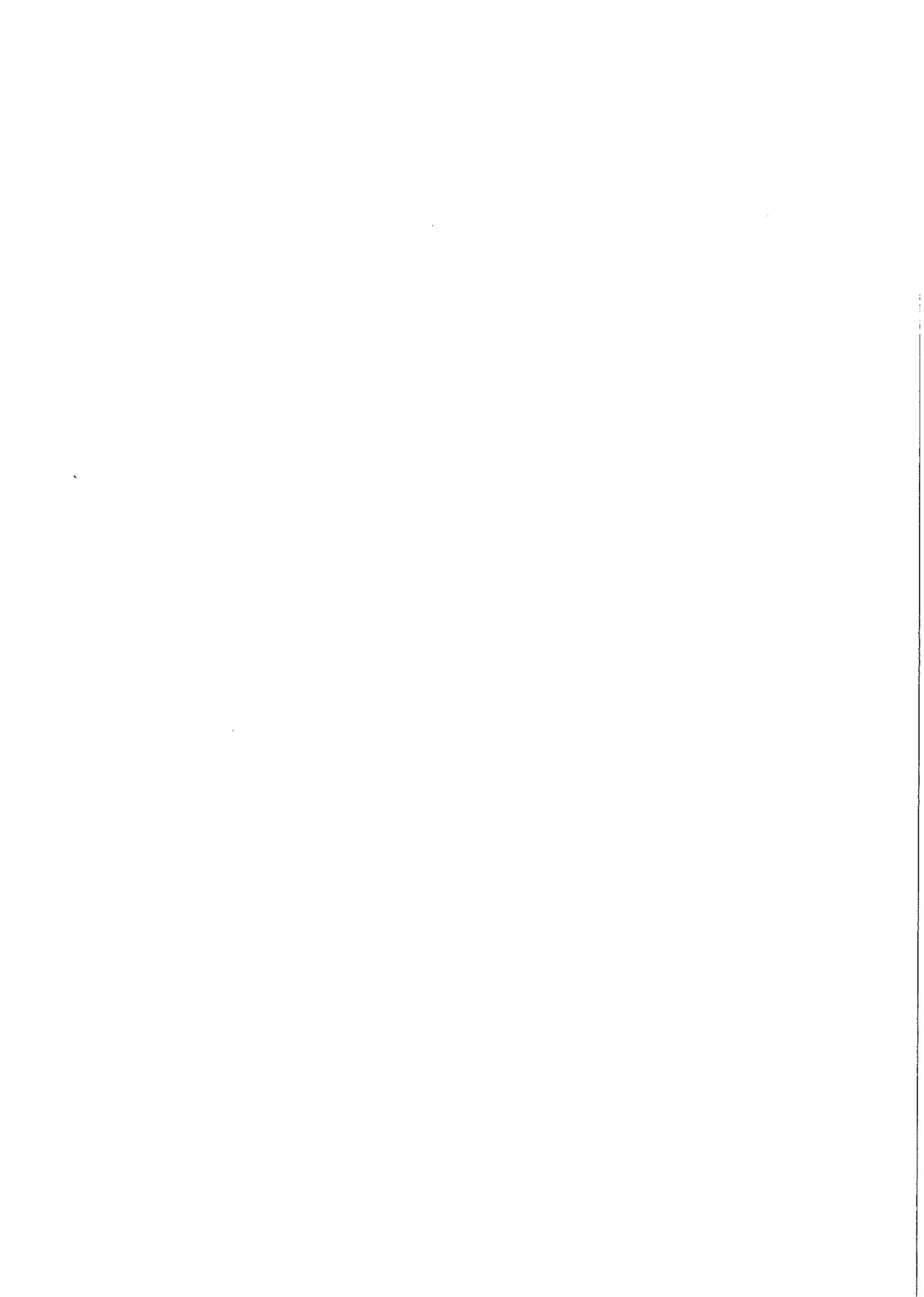
\*\*\*\*\*

La presente Carta è stata approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'ASP n. 02/18 del 04/04/2018, data con cui inizia la sua validità.

E' pubblicata nel sito dell'ASP di Massa Lubrense ed è reperibile da ogni cittadino presso la sede legale della medesima.

La revisione della presente Carta dei Servizi avverrà con cadenza di norma biennale.

Gli utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta.



Del che si è redatto il presente verbale, che previa lettura e conferma, viene sottoscritto come per legge.

Il Presidente  
Luciano DEL PIZZO

Il Direttore  
FedERICA ORSI

### RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente delibera è stata pubblicata all'Albo pretorio on line dell'Azienda dal \_\_\_\_\_ e per quindici giorni consecutivi (art. 124 comma 2 - T.U.E.L. 04/08/00).

Il Direttore

### PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

(art. 18 Statuto A.S.P.)

VISTO con parere favorevole \_\_\_\_\_

Massa Lubrense, \_\_\_\_\_

Il Direttore

### PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

(art. 18 Statuto A.S.P.)

VISTO con parere favorevole \_\_\_\_\_

Massa Lubrense, \_\_\_\_\_

Il Direttore

### PER COPIA CONFORME

Copia N° \_\_\_\_\_ rilasciata a richiesta di \_\_\_\_\_ per uso \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ copia conforme all'originale in carta libera per uso amministrativo.

Massa Lubrense,

Il Direttore