

Carta dei Servizi



AMA ROZZANO

NIDI CITTA' DI ROZZANO

Premessa

La gestione degli Asili Nido è stata affidata alla Società AMA Rozzano S.p.A. a partire dell'anno scolastico 2006\2007 con deliberazione del CC N° 29 del 23\05\2006 .

La scelta operata dall'Amministrazione si inquadra nella volontà espressa nel programma politico di perseguire: **“ l'assunzione diretta delle responsabilità proprie dell'Ente come regolatore di una rete integrata di servizi alla persona, programmando e coordinando gli interventi, valutando e verificando la qualità dei servizi erogati direttamente o attraverso altri soggetti inclusi nel sistema, facendo sintesi e regia” nonché di attuare “ sperimentazioni di nuove soluzioni gestionali, nel complesso dei servizi socio-assistenziali comunali, per garantirne la migliore funzionalità”.**

Ad AMA è affidato anche il compito di redigere una carta dei servizi che rappresenti uno strumento di chiarezza nei confronti dei cittadini-utenti su tutti gli interventi che caratterizzano il nostro progetto servizi alla persona, con particolare riguardo alla prima infanzia.

Una carta che sia effettivo strumento di informazione e controllo dei servizi erogati; uno strumento **“partecipativo”** nella piena convinzione dello spirito di servizio che anima quanti operano a favore dei cittadini.

Questo è lo spirito con il quale abbiamo realizzato la carta dei servizi. La prima parte del documento descrive i principi di fondo che sono alla base del servizio erogato, la seconda parte invece, contiene le schede informativa dei Nidi della Città di Rozzano.

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è l'impegno che un ente, gestore di servizi, dichiara di rispettare con i propri utenti in relazione a modalità e tempi, standard di qualità, sistema di gestione dei reclami ed eventuali rimborsi.

Tale Carta, in conformità con :

L. 328/00: Legge quadro sul sistema integrato degli interventi e servizi sociali.

LR 3 (art.9) del 12.03.08: Governo della rete degli interventi e dei servizi alle persone in ambito sociale e socio-sanitario;

dichiara, dunque, i propri obiettivi, riconoscendo allo stesso tempo specifici diritti al cittadino Utente.

In particolare la **“Carta dei Servizi dei Nidi di Rozzano”** fissa i principi, le finalità e gli standard del servizio educativo erogato.

Con essa AMA Spa: affidataria del servizio in oggetto si impegna direttamente con gli utenti in un percorso di miglioramento continuo, effettuando monitoraggi periodici sugli standard di qualità più avanti elencati.

La Carta dei Servizi sarà periodicamente monitorata e adattata a possibili nuove esigenze.

La "Carta" può essere richiesta presso:

- il CIRP del Comune,
- gli Sportelli AMAROZZANO di Via Oleandri,
- l' INFOPOINT di Piazza Albero,
- sede di AmaRozzano viale Lombardia 105,
- scaricata da sito Internet www.amarozzano.it.

P

rincipi Fondamentali

I contenuti della Carta dei servizi per i Nidi si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Universalismo

Il servizio è programmato e realizzato a favore di tutti i cittadini del Comune.

Uguaglianza

Nel rapporto con i cittadini, il Comune, e per esso la società affidataria dei servizi **AMA Rozzano**, garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso al servizio e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, il servizio è assicurato in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, differenti abilità.

Imparzialità

AMA Rozzano garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione del servizio, rendendo noti criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini.

Centralità della persona

Il servizio assicurato da AMA Rozzano è erogato in rapporto alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità.

Partecipazione

Il Comune promuove, anche per i servizi affidati alla sua società, ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi nella programmazione dei servizi, nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna, particolarmente, a promuovere l'informazione sul servizio, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione.

Sussidiarietà

