

IL MODULO DI RECLAMO E DI SUGGERIMENTO
Carta della cittadinanza sociale

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il ___/___/_____

Residente in _____

tel. _____ e-mail _____

Servizio per cui si è riscontrata la presunta irregolarità/si presenta un suggerimento (si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

Motivo del reclamo/proposte e suggerimenti (fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

La valutazione

In sede di prima applicazione della presente Carta dei Servizi e della cittadinanza sociale sono oggetto di valutazione prioritariamente i seguenti fattori di qualità:

- adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
- accuratezza delle prestazioni erogate;
- tempestività nel rispondere alle richieste;
- attenzione alle relazioni umane;
- tranquillità e confort dei locali.

Tali elementi sono oggetto di valutazione non solo da parte dei enti titolari dell'erogazione del servizio, ma anche da parte dei cittadini assistiti. **La rilevazione della qualità percepita avviene mediante appositi questionari distribuiti all'utenza.**

Sebbene sia ancora molto scarsa la concretizzazione di esperienze di valutazione nel settore delle politiche sociali, valutare gli interventi, i servizi e, in senso più lato, le politiche sociali è importante, perché consente di formulare un giudizio sulle azioni, su ciò che si è fatto, su cosa si dovrà fare; più significativamente la valutazione permette di cogliere gli effetti (interni ed esterni) delle azioni svolte, le finalità delle operazioni realizzate, la congruenza dei risultati con le aspettative attese.

La valutazione ex ante è elemento imprescindibile per l'attuazione di un sistema di servizi sociali basato sul ricorso a soggetti erogatori terzi rispetto all'ente locale. Sia ricorrendo all'appalto o all'accreditamento, la trasparenza è un aspetto essenziale della pubblica amministrazione.

Da quell'esigenza di avere operativamente un concetto di qualità che orienti la valutazione, esplicitare quali sono gli elementi di qualità ritenuti essenziali, decidere la fisionomia del soggetto privato (o di privato sociale) che si preferisce erogare i servizi. In quest'ottica **si produrranno schede di valutazione dell'azione** di "Agro solidale", dei servizi del terzo settore, del grado di adeguatezza dal punto di vista dei fruitori dei servizi rispetto alla domanda.