



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

I SERVIZI SOCIALI

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI

I Servizi Sociali sono rivolti, con i loro interventi sul territorio, a promuovere il benessere sociale della popolazione. Tali interventi, effettuati in collaborazione con le realtà pubbliche e private esistenti sul territorio, si propongono di superare le situazioni di bisogno di quei cittadini che, nel corso della loro esistenza, possono trovarsi in difficoltà per svariati motivi. Di conseguenza, i Servizi Sociali intervengono per valorizzare e sostenere le responsabilità familiari; rivolgono particolare attenzione agli adolescenti e minori; pongono in essere interventi a contrasto della povertà; offrono servizi alle persone in difficoltà (in particolar modo le persone anziane e disabili gravi).

2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Sociale del Comune predispone interventi e azioni che aiutino la persona a superare situazioni di difficoltà e disagio. Svolge, inoltre, attività di Segretariato Sociale, gestisce lo Sportello Badanti/Babysitter; inoltre si occupa di tutte le attività sociali previste dalla legge n° 328/2000 sul riordino delle competenze in materia (le attività sanitarie sono invece gestite dall'Azienda Sanitaria n° 18).

Esistono altresì i Servizi di Informagiovani, Informahandicap e Informaimmigrati.

Ulteriori informazioni inerenti ai Servizi in questione possono essere reperite nelle rispettive Carte dei Servizi.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

I Servizi Sociali sono finalizzati a rimuovere le condizioni di svantaggio economico e sociale, promuovendo, là dove è possibile, l'inserimento o il reinserimento nella vita sociale e/o lavorativa di coloro che per varie vicissitudini ne sono stati esclusi.

I principali servizi sociali, suddivisi per tipologia, sono:

a) Minori

- accoglienza in strutture tutelari (comunità, istituti, e così via);
- affidi di minori;
- interventi di sostegno scolastico per alunni stranieri;
- laboratori "per crescere".

b) Handicap

- *agevolazione trasporti;*
- *contributi ai grandi invalidi del lavoro;*
- *contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche;*
- *Sportello Informahandicap;*
- *trasporto disabili.*

c) Donna

- *assegno di maternità;*
- *assegno nucleo familiare.*

d) Anziani

- *assistenza domiciliare;*
- *Informanziani;*
- *integrazione rette di ricovero;*
- *intervento di assistenza domiciliare a favore delle persone affette da morbo di Alzheimer;*
- *intervento economico familiare (L. R. n° 28/1991);*
- *assegno di sollievo;*
- *contributo badanti;*
- *soggiorni climatici;*
- *Telesoccorso.*

e) Altro

- *assistenza economica ordinaria e straordinaria;*
- *R.U.I. (Reddito Ultima Istanza);*
- *Prestito d'onore;*
- *contributi regionali per situazioni eccezionali e straordinarie di bisogno (L. R. 8/1986);*
- *Sportello Informativo;*
- *tutela interdetti.*

4. DESTINATARI E UTENTI

Sono utenti dei Servizi Sociali i cittadini che, senza distinzione di sesso, razza, etnia, ecc., presentino regolare richiesta di servizio sociale o aiuto economico e che questa sia stata accolta.

Destinatari dei servizi sono gli utenti (ed eventualmente i componenti del nucleo familiare) la cui richiesta sia stata evasa.

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il personale che opera nei Servizi Sociali è composto da personale amministrativo, da assistenti sociali e da personale appartenente a cooperative sociali.

L'Assistente sociale offre consulenza ed aiuto a cittadini singoli, famiglie e gruppi in situazioni di difficoltà, per prevenire il disagio e promuovere l'integrazione sociale; concorre a risolvere le situazioni problematiche attraverso il recupero delle risorse personali e famigliari, mettendo a disposizione le opportunità e i servizi disponibili sul territorio.

Le cooperative sociali, della cui collaborazione si avvale il Servizio, intervengono in svariati contesti sociali prestando la loro attività di supporto nell'espletamento e nella fornitura di servizi.

6. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Le richieste vengono effettuate compilando gli specifici moduli, reperibili presso la sede dei Servizi Sociali in viale Trieste, 18/A. Si precisa che presso tali uffici è operativo il Servizio di "Segretariato Sociale" che fornisce sostegno a tutti i cittadini che abbiano bisogno di informazioni e orientamento sulla rete dei servizi del territorio.

7. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO.

Gli uffici del Servizi Sociali sono aperti al pubblico secondo i seguenti orari:

- f) lunedì – martedì – mercoledì – venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.45*
- g) martedì – giovedì dalle ore 15.45 alle ore 17.45*

8. UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

Il Settore Servizi Sociali è situato in viale Trieste, 18/A – Rovigo e così pure il Segretariato Sociale e lo Sportello Badanti/Babysitter.

9. PERSONALE OPERANTE NEI SERVIZI

Il numero del personale (dipendenti e non) presso il Settore Servizi Sociali è il seguente:

- h) Personale amministrativo n° 16 unità;*
- i) Assistenti sociali n° 5 unità;*
- j) Psicologo (libero professionista part-time) n° 1 unità.*

10. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari dei servizi possono esercitare i loro diritti, nell'ambito del processo di erogazione dei servizi, nei modi e nei tempi previsti dalla legge (in particolare vedi L. 214/1990). In particolare possono partecipare:

- *al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:*
 - *presentando memorie o note scritte, alle quali il Dirigente deve dare riscontro;*
 - *fornendo suggerimenti verbali al Dirigente.*
- *all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:*
 - *di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/1990 e dal corrispondente regolamento comunale);*
 - *di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/1990.*

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del Dirigente.

b) CONTINUITÀ

Le erogazioni dei servizi avvengono di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 7), salvo i casi di forza maggiore.

Eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi, dovute a causa di forza maggiore o eventualmente programmate, saranno tempestivamente comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- *con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;*
- *ove possibile, pubblicate anticipatamente sul sito Internet del Comune nella pagina "Servizi Sociali".*

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sociali improntano la propria azione amministrativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- *per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti;*
- *per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto ai bisogni ed alle necessità degli utenti.*

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I dipendenti dei Servizi Sociali ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Dirigente dei Servizi Sociali si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Lo stesso Dirigente si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti dei destinatari anche attraverso opportune azioni formative.

f) CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di targhetta esterna agli uffici indicativa di cognome, nome e funzione.

11. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

❑ SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure il Settore Servizi Sociali attiva ogni anno almeno un gruppo di lavoro, composto dagli operatori del Servizio, sia interni che esterni.

Ciascun gruppo è finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti che vengono elencati nell'Allegato A che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi, con l'obiettivo di verificarne l'efficienza, l'efficacia ed il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari dei servizi stessi.

❑ COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a Settori diversi, la Sezione Servizi Sociali promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, a riunione periodica e programmata, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra Uffici, in linea con quanto affermato al punto 10 c) "perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia".

❑ INFORMAZIONI AGLI UTENTI

I Servizi Sociali adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- *forniscono, tramite gli operatori, tutte le informazioni verbali necessarie agli utenti affinché possano presentare in modo chiaro e completo le proprie domande;*

- *predispongono, per ogni procedimento elencato nell'Allegato A della presente Carta dei Servizi, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle domande;*
- *forniscono informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza sulla situazione di una pratica e l'individuazione della Autorità ed i termini per poter ricorrere contro ogni atto inerente la domanda.*

□ RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Dirigente del Settore Servizi Sociali in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del Servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto, cortesia e competenza professionale ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Dirigente del Settore Servizi Sociali attiva i seguenti interventi, avvalendosi del supporto operativo del Segretariato Sociale nonché della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati dal Dirigente del Settore ai fini della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi all'erogazione del servizio stesso.

Ogni destinatario può presentare, al Dirigente del Settore Servizi Sociali, reclami relativamente all'organizzazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso come semplice segnalazione. In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il

Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

c) Procedura di registrazione interna delle anomalie

Il Dirigente del Settore Servizi Sociali, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le include nel Rapporto Qualità affinché vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

12. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

*I procedimenti amministrativi oggetto del Settore Servizi Sociali sono indicati nella **Tabella dei Procedimenti e dei tempi di attesa, allegata alla presente Carta dei Servizi (Allegato A).***

Per ognuno di essi sono indicati:

*a) il responsabile del procedimento (**r**);*

*b) il responsabile della Sezione (**rs**);*

*c) il responsabile dell'Unità (**ru**);*

*d) l'istruttore o l'operatore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (**s**);*

e) i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;

f) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

*Qualora i destinatari non provvedano ad inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare anche telefonicamente, i destinatari per una più rapida risoluzione di eventuali problemi (**vedi Allegato A**).*

13. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di sportello	22 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
GESTIONE PRATICHE	Rapidità	Tutte le domande vengono esaminate entro 2 gg. lavorativi
	Tempestività nel soddisfare le richieste urgenti	Termine massimo 2 gg. lavorativi
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi normali di visione o rilascio copia di atti su domanda	2 giorni lavorativi
	Visura presso archivi decentrati	1 settimana
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Riunioni di coordinamento amministrativo e sociale	Almeno una volta al mese
	Tavolo di Coordinamento intersettoriale	Avviamento
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento	Almeno 3 persone
	Corsi di addestramento	Almeno 2 persone
	Corsi di formazione sulla persona	Almeno 2 persone
	Interventi di affiancamento a nuove unità	Tutti i nuovi inserimenti di personale
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Bacheca con annunci aggiornati	n.2 – ben visibili ed aggiornate
	Aggiornamento sul sito web	Aggiornamenti di tutte le modifiche entro 4 gg. lavorativi
	Accesso modulistica	Tutti i modelli sono accessibili presso gli uffici e presso il Segretariato Sociale
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° ricorsi presentati contro le decisioni della Commissione Consultiva di base / N° casi trattati	max 2%

14. TABELLA DEI PROCEDIMENTI E TEMPI DI ATTESA

"MINORI"

PROCEDIMENTO	Responsabile (R) Responsabile Sezione (RS) Responsabile Unità (RU) Supporto (S)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
Accoglienza in strutture tutelari	R - Casonato RU -Marzolla S - Giuriati	Casi di segnalazione Trib. Min., casi di abbandono e minori stranieri non accompagnati: massima urgenza	Casi di segnalazione Trib. Min., casi di abbandono e minori stranieri non accompagnati: intervento immediato
		Casi segnalati Azienda ULSS: 8 giorni lavorativi	Casi segnalati Azienda ULSS: 8 giorni lavorativi
Affidi di minori	R - Casonato RU -Marzolla S - Giuriati	Immediato: per i casi di segnalazione Trib. Min., casi di abbandono e minori stranieri non accompagnati	Immediato: per i casi di segnalazione Trib. Min., casi di abbandono e minori stranieri non accompagnati
		8 gg.: casi segnalati Azienda ULSS	8 gg.: casi segnalati Azienda ULSS
Interventi di sostegno scolastico per alunni stranieri	R - Casonato RS -Nicolè S - Giuriati	Non previsto	15 gg dalla richiesta o domanda
Laboratori per crescere	R - Casonato RS -Nicolè S - Giuriati	Non previsto	15 gg dalla richiesta o domanda

HANDICAP

PROCEDIMENTO	Responsabile (R) Responsabile Sezione (RS) Supporto (S)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
Agevolazioni trasporti (per quanto di competenza comunale)	R - Casonato RS -Cibola S - Biasin	Non specificato	2 gg. lavorativi dalla presentazione della domanda in Provincia
Contributi ai grandi invalidi del lavoro (liquidazione contributo consolidato statale)	R - Casonato RS -Cibola S - Polese	Non specificato	3 gg lavorativi dopo verifica dell'avvenuto accredito da parte della Ragioneria Comunale
Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche (liquidazione contributo regionale)	R - Casonato RS -Cibola S - Garbin	L. 13/1989: entro 31 marzo L.R. 41/1993: entro 30 giugno (termine trasmissione domande alla Regione)	3 gg lavorativi dopo verifica dell'avvenuto accredito da parte della Ragioneria Comunale
Trasporto disabili	R - Casonato RS -Cibola S - Biasin	Non specificato	Gestione intera pratica (esame domanda — predisposizione del servizio) : 2 gg. lavorativi (termine medio)

"DONNA"

PROCEDIMENTO	Responsabile (R) Responsabile Sezione (RS) Responsabile Unità (RU) Supporto (S)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
Assegno di maternità	R - Casonato RU - Montecampi	Non specificato	Determina di concessione entro la fine di ogni mese
Assegno nucleo familiare	R - Casonato RU - Montecampi	Trasmissione dati all'INPS almeno 45 giorni prima della scadenza di ogni semestre	Determina concessione entro la fine di ogni mese
Contributo famiglie monogenitoriali e monoreddito	R - Casonato RS - Nicolè S - Tartarini	Non specificato	Determina di concessione entro 90 gg. dalla data di pubblicazione bando

"ANZIANI"

PROCEDIMENTO	Responsabile (R) Responsabile Sezione (RS) Responsabile Unità (RU) Supporto (S)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
Integrazione rette di ricovero	R - Casonato RS - Cibola S - Polese, Muraro	Non previsto	Domande urgenti: 2 gg. lavorativi Domande non urgenti: max 10 gg. lavorativi
Intervento di assistenza domiciliare a favore delle persone affette da morbo di Alzheimer	R - Casonato RS - Cibola S - Pelliolo, Arena	Raccolta e trasmissione domande all'ULSS entro fine anno	Trasmissione all'ULSS domande raccolte entro 3 gg. lav.
Intervento economico familiare (L. R. n° 28/1991)	R - Casonato RS - Cibola S - Pelliolo, Arena, Furgato	<u>Trasmissione telematica</u> : entro 20 ottobre anno in corso ed entro 31 gennaio anno successivo	<u>Liquidazione contributo</u> : entro 10 gg. lavorativi dall'arrivo del contributo regionale.
Assegno di sollievo	R - Casonato RS - Cibola S - Pelliolo, Arena	Non previsto	<u>Liquidazione contributo</u> : entro il 31 gennaio dell'anno successivo
Contributo badanti	R - Casonato RS - Cibola S - Tartarini	Non previsto	<u>Liquidazione contributo</u> : entro 10 gg. lavorativi dall'arrivo del contributo regionale.
Soggiorni climatici	R - Casonato RS - Cibola S - Garbin	<u>Raccolta domande</u> : tra aprile e maggio anno in corso	Rispetto dei tempi previsti dalla programmazione dei soggiorni
Telesoccorso	R - Casonato RS - Cibola S - Polese, Muraro	Non specificato	<u>Trasmissione domanda normale</u> : entro giorno succ. <u>urgente</u> : entro la giornata

"ALTRO"

PROCEDIMENTO	Responsabile (R) Responsabile Sezione (RS) Responsabile Unità (RU) Supporto (S)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
Assistenza economica ordinaria	R - Casonato RS -Cibola S - Polese, Cannizzaro, Moranduzzo	Non specificato	Esame domande: 2 gg. lavorativi Predisposizione comunicazione alla Commissione Consultiva S.S. di base: 10 gg. lavorativi Liquidazione: 3 gg. lavorativi dal parere della Commissione
Assistenza economica straordinaria	R - Casonato RS -Cibola S - Polese, Cannizzaro, Moranduzzo	Non specificato	Esame domande: 2 gg. lavorativi Predisposizione comunicazione alla Commissione Consultiva S.S. di base: 10 gg. lavorativi Liquidazione: 3 gg. lavorativi dal parere della Commissione
R.U.I. (Reddito Ultima Istanza)	R - Casonato RS -Nicolè S - Tartarini	Non specificato	Determina di concessione entro la fine di ogni mese
Prestito d'onore	R - Casonato RS -Cibola S - Polese, Cannizzaro	Non specificato	Concessione prestito entro il termine d'urgenza stabilito dall'assistente di riferimento
Contributi regionali per situazioni eccezionali e straordinarie di bisogno (L. R. 8/1986)	R - Casonato RS -Cibola S - Polese, Moranduzzo	Non specificato	Liquidazione contributo: entro 10 gg. dalla comunicazione dell'avvenuto accredito da parte della Ragioneria Comunale
Tutela interdetti	R - Casonato RS -Cibola S - Polese, Muraro	90 gg. dalla notifica tutela da parte del Tribunale per l'organizzazione della stessa	90 gg (salvo casi di particolare complessità)

15. VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Annualmente il Responsabile della Sezione Servizi Sociali produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla presente Carta dei, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;*
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;*
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;*
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.*

Il rapporto è esaminato in riunioni aperte alla generalità di tutti i destinatari ed alle Associazioni dei Consumatori, invitati direttamente con apposite comunicazioni. A seguito degli esiti delle riunioni citate il Responsabile della Sezione Servizi Sociali, d'intesa con il Dirigente del Settore, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta dei Servizi, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.