

AREA TUTELA DEL CITTADINO

AREA	SERVIZIO: Reclami e Segnalazioni
	Tutela del Cittadino

OFFERTA	
cos'è	E' uno strumento di tutela del cittadino, utile a far valere i propri diritti e pretendere il rispetto degli standard di qualità previsti per i servizi erogati. La partecipazione dei cittadini nel controllo diretto della valutazione dei servizi è assicurata da questo strumento, che rientra nel processo finalizzato alla realizzazione della "Cittadinanza attiva" ossia di una cittadinanza informata, consapevole e partecipe.
come	In caso di mancato rispetto dei livelli di qualità previsti per ogni servizio, il cittadino può: <ul style="list-style-type: none">❖ Presentare agli operatori e al responsabile del servizio (attraverso l'apposita scheda di rilevazione illustrata a pagina seguente) le proprie osservazioni, critiche e suggerimenti, anche in forma anonima, anche imbucati in un'apposita cassetta, che l'Ambito N 12 s'impegna a prendere in considerazione;❖ Presentare agli operatori ed al responsabile del servizio formale reclamo, su apposito modulo "Scheda di Acquisizioni Reclami", precisando l'oggetto del reclamo ed apponendo in calce la propria firma. Al cittadino si rilascia un'attestazione dell'avvenuta ricezione del reclamo e ci s'impegna a dare una risposta entro 30 giorni.
per chi	Sono destinatari degli interventi i cittadini comunitari ed extracomunitari residenti da almeno 60 mesi nei Comuni dell'Ambito territoriale N12.
ACCESSO	
In che modo	Il cittadino può: - reclamare su apposito modulo di "Scheda acquisizione Reclami" (Allegato 1); - segnalare disservizi, ossia segnalare il cattivo funzionamento del servizio; un servizio ricevuto che non ha le caratteristiche di qualità che dovrebbe possedere; l'assenza del servizio perché l'organizzazione non è in grado di soddisfare tutta la domanda, su apposito modulo "Scheda per la rilevazione di Segnalazioni" (Allegato 2). I moduli sono disponibili presso: U. R. P. – Servizi Sociali territoriali – sul sito Web dei servizi sociali del comune di Pozzuoli – Sportello informativo mobile.
Rivolgersi a	❖ Ufficio Servizi Sociali competente per territorio Pozzuoli – Bacoli – Monte di Procida
negli orari	❖ Negli orari dell' Ufficio Servizi Sociali, competente per territorio, previo app. ai numeri di telefoni indicati nelle prime pagine della presente carta.
modulo	Disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali competente per territorio.
Documenti necessari	Nessuno.

POZZUOLI



AMBITO TERRITORIALE N 12

BACOLI



MONTE DI PROCIDA



MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al Coordinatore dell'Ufficio di Piano
Ambito Territoriale N 12
Via Vigna, 29
Pozzuoli (NA)

Il/La sottoscritto/a (nome) _____ (cognome) _____

Nato/a il _____ a _____ residente a _____

In Via _____ n. _____ cap _____

Tel _____ e-mail _____

Intende presentare il seguente reclamo:

motivo _____

percezione del disagio avuto _____

cosa si sarebbe aspettato da parte della struttura _____

suggerimenti per evitare che l'evento si ripeta _____

Allega inoltre:

Data _____

Firma

(Sezione di competenza dell'operatore che accoglie il reclamo, da riconsegnare all'utenza)

Ricevuto il _____ da (firma) _____

POZZUOLI



AMBITO TERRITORIALE N 12

BACOLI



MONTE DI PROCIDA



MODULO PER LA RILEVAZIONE DI DISSERVIZI

Al Coordinatore dell'Ufficio di Piano
Ambito Territoriale N 12
Via Vigna, 29
Pozzuoli (NA)

Il/La sottoscritto/a (nome) _____ (cognome) _____

Nato/a il _____ a _____ residente a _____

In Via _____ n. _____ cap _____

Tel _____ e-mail _____,

utente del servizio _____

Intende segnalare tale disfunzione:

segnalazione o disservizio _____

Presunti disagi subiti e aspettative utente _____

circostanze che hanno provocato l'evento _____

altre caratteristiche _____

suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta _____

Data _____

Firma

(Sezione di competenza dell'operatore che accoglie il reclamo, da riconsegnare all'utenza)

Ricevuto il _____ da (firma) _____