La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento essenziale ed imprescindibile di specificazione dei servizi erogati all'utenza esterna e dei principi standard cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi stessi, a tutela della loro qualità. Costituisce, quindi, il
patto
attraverso il quale l'Ente:

- si impegna formalmente a fornire determinati livelli di servizio *(cosidetti standard di servizio);*
- attribuisce agli utenti il potere di controllo sul proprio operato;
- indica, ai cittadini, chiaramente a quali mezzi di garanzia è possibile ricorrere per tutelare i propri diritti.

Con deliberazione n. 109 del 15/06/2016, la Giunta Comunale ha approvato il nuovo format della Carta dei Servizi dando mandato al Vice Capo di gabinetto di procedere all'elaborazione della nuova carta dell'Amministrazione Comunale, in considerazione delle modifiche normative intervenute, in particolare in materia di controlli interni. A tal fine, alla luce di quanto già sperimentato da altre amministrazioni comunali, il Comune di palermo ha ritenuto di dovere privilegiare la produzione di tante carte dei servizi (consultabili
al seguente link
) quanti sono i servizi gestiti o almeno Carte di Servizio che si rivolgono alla medesima area di bisogno (o area tematica), garantendo un'uniformità e una coerenza nella struttura della carta dei servizi e nel tipo di informazioni di volta in volta proposte attraverso una:

- presentazione, uguale per tutte le Carte dei servizi elaborate;
- descrizione dei servizi offerti, limitatamente alla stessa area tematica;
- descrizione degli impegni assunti, ossia degli standard specifici per ogni tipologia di servizio;
- descrizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza per tutti i servizi.

Anche il Settore della Cittadinanza Solidale, ha elaborato una specifica Carta dei Servizi, all'interno della quale sono descritti, in modo analitico, tutti i servizi erogati, direttamente al cittadino, sono indicate le modalità di erogazione, quelle di accesso ai servizi, gli standard di qualità e l'iter da seguire per l'accesso alle diverse forme di tutela previste.

La Carta dei Servizi del Settore della Cittadinanza Solidale è lo strumento per la conoscenza della rete dei servizi, delle risorse e degli interventi che l'Amministrazione

Comunale eroga ai cittadini in particolari condizioni di vita (minori privi di tutela, minori stranieri non accompagnati (MSNA), anziani, adulti fragili, persone con disabilità, indigenti, persone senza dimora, donne vittime di violenza, stranieri, migranti, famiglie in crisi, ecc). Attraverso la carta dei servizi è possibile conoscere le modalità di accesso alle prestazioni e agli interventi che, sono declinati, nella stessa, in modo trasparente e completo al fine di facilitarne la fruizione da parte dei cittadini. La Carta dei Servizi del Settore della Cittadinanza Solidale
contiene interventi e prestazioni necessarie al sostegno dei cittadini, in realizzazione di quanto previsto già nella Costituzione Italiana, che assicura e sostiene il diritto all'assistenza a tutte le persone residenti nel territorio cittadino.
Nella Carta vengono descritti i servizi resi dall'Amministrazione
Comune di Palermo nell'ambito sociale a difesa di minori a rischio devianza, minori e donne in difficoltà, minori stranieri non accompagnati, persone con disabilità, adulti, famiglie, emarginati per condizione sociale e/o familiare, migranti ecc.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- TABELLA 1: per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- TABELLA 2: per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,…)
- TABELLA 3: relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- TABELLA 4: relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento.