



# CARTA DEI SERVIZI GENERALE

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 16 del 29.02.2024

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911  
e-mail: [asp.ambitonove@aspambitonove.it](mailto:asp.ambitonove@aspambitonove.it) – sito: [www.aspambitonove.it](http://www.aspambitonove.it)  
pec: [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

# INDICE

1. PRESENTAZIONE .....	4
1.1 La Storia .....	4
1.2 I Soci .....	4
1.3 Il Contesto .....	5
2. PRINCIPI ISPIRATORI E VALORI DI RIFERIMENTO.....	6
3. DESTINATARI .....	7
4. OBIETTIVI GENERALI .....	7
5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	8
5.1 Gli Organi.....	8
5.2 Il Direttore .....	9
5.3 Organizzazione dei servizi erogati.....	9
6. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI.....	12
6.1 Informazione.....	12
6.2 Accesso agli atti.....	12
6.3 Partecipazione .....	12
6.4 Indicatori di qualità .....	12
6.5 Diritti degli utenti .....	13
6.6 Doveri degli utenti.....	13
6.7 Reclami .....	13
6.9 Privacy.....	14
7. CARTE DI SERVIZIO DEI SINGOLI SERVIZI DELL'ASP.....	14

**Gentile utente,**

**La Carta dei Servizi dell'AZIENDA PUBBLICA DEI SERVIZI ALLA PERSONA "ASP AMBITO 9" che presentiamo è lo strumento che Le permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:**

- la nostra struttura,**
- i nostri servizi,**
- gli obiettivi prefissati**
- la qualità delle prestazioni assistenziali.**

**Ma non è solo un opuscolo informativo è anche lo strumento che Le consente:**

- di compiere al meglio le scelte che più rispondono ai Suoi bisogni,**
- di difendere e vedere garantiti i propri diritti,**
- di verificare che quanto da Noi dichiarato venga poi effettivamente realizzato.**

**In questo senso la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento principale di coinvolgimento dell'utente e della sua famiglia che possono operare le scelte in modo attivo e consapevole e presentare osservazioni o eventuali reclami in caso di inosservanza di quanto in essa dichiarato.**

**Per l'Azienda rappresenta una dichiarazione di impegno a mantenere, e possibilmente a migliorare, i propri servizi in collaborazione con gli utenti, i loro familiari e le associazioni del volontariato, dichiarando fin d'ora la disponibilità ad accogliere consigli e proposte e ad ascoltare con la dovuta attenzione eventuali rilievi.**

**La Carta dei Servizi, in ultima analisi, è un "contratto" fra l'Azienda e l'utente, che ci impegniamo a rispettare.**

**Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona - "ASP AMBITO 9"**

## 1. PRESENTAZIONE

### 1.1 La Storia

La costituzione dell'Azienda ASP AMBITO 9 del 07.03.2012 è il punto di arrivo di un lungo percorso di approfondimento, ricerca e consolidamento di buone prassi dei 21 Comuni soci, facenti parte dell'Ambito Territoriale Sociale IX.

Nel 2004, dopo un seminario di studio e l'insediamento di un gruppo di lavoro costituito da funzionari di varie municipalità dell'Ambito IX, si è dato avvio al percorso per la costituzione di una Azienda consortile speciale, ai sensi della legge 24 novembre 2003 n.326, con il conferimento, nello stesso anno, di un incarico all'Università Politecnica delle Marche per la elaborazione del Piano di fattibilità finalizzato alla nascita di un'Azienda Consortile per la gestione dei servizi sociali. Il passaggio dall'idea di Azienda Consortile all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona segue la Legge Regionale 26 febbraio 2008 n.5 e s.m. "riordino delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) e disciplina delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona", che prevede all'art.10 la possibilità da parte dei Comuni di istituire, anche in forma associata con altri Enti locali e con soggetti pubblici e privati, nuove aziende che abbiano la finalità di gestire in maniera integrata i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

In data 2 dicembre 2009, con atto Rep. n. 1655, è stata siglata la convenzione per la costituzione dell'Azienda ASP AMBITO 9 con la partecipazione di tutti i Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Sociale IX di Jesi.

Con deliberazione della Giunta Regionale n. 8 dell'11.01.2010 è stato approvato lo Statuto dell'Azienda.

Successivamente alla nomina dei rappresentanti degli organi statutari e della direzione, in data 7 marzo 2012 l'ASP AMBITO 9 è diventata operativa. L'Azienda si configura come un'unica struttura organizzativa che ha accorpato le funzioni dell'*Ambito Territoriale Sociale n. 9*, delle *Politiche Sociali* e dell'*Istituzione Centro Servizi Sociali* del Comune di Jesi, nonché le funzioni conferite con contratto di servizio dai Comuni soci dell'Azienda.

### 1.2 I Soci

Sono soci dell'ASP AMBITO 9 i seguenti Enti Pubblici: **Comuni di Apiro, Belvedere Ostrense, Castelbellino, Castelplanio, Cingoli, Cupramontana, Filottrano, Jesi, Maiolati Spontini, Mergo, Monsano, Montecarotto, Monte Roberto, Morro d'Alba, Poggio San Marcello, Poggio San Vicino, Rosora, San Marcello, San Paolo di Jesi, Santa Maria Nuova, Staffolo e l'Unione dei Comuni di Belvedere Ostrense, Morro d'Alba, San Marcello.**

In base all'art. 8 dello statuto dell'ASP i soci hanno versato un Capitale sociale che è stato ripartito, così come indicato nella Tab.1, in base alla popolazione residente alla data del 31/12/2008 (Cfr. Tab.1).

Alla Unione dei comuni di Belvedere Ostrense, Morro D'Alba e San Marcello non è stata richiesta alcuna partecipazione al capitale sociale in quanto tale quota è già stata versata dai singoli comuni dell'Unione.

**Tab. 1 – Comuni dell'ASP e ripartizione percentuale del capitale sociale**

<b>Comune</b>	<b>Pop. 31.12.2008</b>	<b>Quota % di capitale</b>
Apiro	2.416	<b>2,22%</b>
Belvedere Ostrense	2.319	<b>2,13%</b>
Castellbellino	4.666	<b>4,29%</b>
Castelplanio	3.526	<b>3,24%</b>
Cingoli	10.654	<b>9,80%</b>
Cupramontana	4.967	<b>4,57%</b>
Filottrano	9.734	<b>8,95%</b>
Jesi	40.410	<b>37,17%</b>
Maiolati Spontini	6.136	<b>5,64%</b>
Mergo	1.106	<b>1,02%</b>
Monsano	3.208	<b>2,95%</b>
Monte Roberto	2.937	<b>2,70%</b>
Montecarotto	2.141	<b>1,97%</b>
Morro d'Alba	1.959	<b>1,80%</b>
Poggio San Marcello	758	<b>0,70%</b>
Poggio San Vicino	312	<b>0,29%</b>
Rosora	1.927	<b>1,77%</b>
San Marcello	2.040	<b>1,88%</b>
San Paolo di Jesi	923	<b>0,85%</b>
Santa Maria Nuova	4.194	<b>3,86%</b>
Staffolo	2.372	<b>2,18%</b>
Unione dei Comuni di Belvedere Ostrense, Morro d'Alba, San Marcello		
<b>TOTALE</b>	<b>108.705</b>	<b>100,00%</b>

### 1.3 Il Contesto

L'ASP AMBITO 9 opera nel territorio dell'Ambito Territoriale Sociale IX che si colloca al secondo posto nelle Marche per estensione territoriale (KMQ. 678,62).

Si colloca al secondo posto per numero dei Comuni dopo Fermo, si colloca al quarto posto nelle Marche per numero degli abitanti, dopo Pesaro, Fermo e Civitanova.

I Comuni di Cingoli, Apiro e Poggio San Vicino afferiscono alla provincia di Macerata.

All'interno del territorio è presente l'Unione dei Comuni di Belvedere Ostrense, Morro D'Alba, San Marcello, ente socio dell'ASP.

**Grafico 1 – Il territorio di competenza dell'ASP AMBITO 9**



## **2. PRINCIPI ISPIRATORI E VALORI DI RIFERIMENTO**

Attraverso la Carta dei Servizi, l'Azienda Servizi alla Persona "ASP AMBITO 9" si impegna ad erogare le prestazioni sociali con la qualità dichiarata, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali sanciti dalla normativa vigente, in particolare ai sensi del DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

- 1) **eguaglianza** assicurando l'erogazione delle prestazioni senza alcuna discriminazione riguardante sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche, nel rispetto della persona e della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
- 2) **comunicazione e trasparenza** diffondendo l'informazione sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo chiaro, semplice, dettagliato e completo garantendo il costante aggiornamento delle modifiche dei servizi offerti, garantendo, nel rispetto della normativa vigente, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- 3) **imparzialità e continuità** agendo secondo criteri di obiettività, giustizia, ed imparzialità garantendo attraverso le sue strutture decentrate sul territorio, la regolarità e la continuità del servizio nella sua erogazione.
- 4) **efficienza ed efficacia** garantendo un'attività improntata a criteri di efficienza ed efficacia, sia nell'organizzazione che nella erogazione dei servizi alla cittadinanza, anche in considerazione degli orari di apertura dei servizi, garantendo il costante aggiornamento professionale del personale impegnato nell'attività.

5) **diritto di scelta** nei limiti stabiliti dalla legislazione vigente, dalle norme regolamentari e dalla disponibilità di servizi organizzati nel territorio dell'Ambito Sociale, il cittadino ha il diritto di scegliere tra i soggetti erogatori dei servizi distribuiti sul territorio.

6) **partecipazione** adottando sistemi di valutazione e di verifiche dei risultati raggiunti dai servizi, attraverso la realizzazione di documenti e pubblicazioni periodiche, messi a conoscenza di tutti i cittadini, realizzando in tal modo una forma di monitoraggio costante dei livelli delle prestazioni di ciascun servizio, per renderli sempre più conformi alle aspettative degli utenti ed alle nuove esigenze della società in trasformazione. A tal fine l'ASP si impegna a promuovere ogni forma di partecipazione dei cittadini, promuovendo una gestione partecipata, finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi.

### **3. DESTINATARI**

Hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei servizi erogati dall'ASP, nei limiti delle norme regolamentari, delle disponibilità di bilancio e dei contratti di servizio sottoscritti dai comuni soci, i seguenti soggetti:

- 1) i cittadini residenti nel territorio di competenza dell'ASP;
- 2) i cittadini stranieri residenti nei comuni soci dell'ASP, aventi titolo alla permanenza sul territorio dello Stato ai sensi delle leggi vigenti, nonché gli apolidi, i profughi, i richiedenti asilo politico ed i rifugiati, presenti sul territorio di competenza dell'ASP aventi titolo all'assistenza secondo le leggi dello Stato con valido permesso di soggiorno;
- 3) i minori stranieri non accompagnati;
- 4) i cittadini non residenti nel territorio di competenza dell'ASP, ma residenti in Italia in situazione di bisogno assistenziale urgente non differibile, previo accordo per l'accollo dei costi con i comuni di residenza o salvo rivalsa per i costi sostenuti nei confronti degli stessi comuni nei casi di estrema urgenza.

### **4. OBIETTIVI GENERALI**

Scopo dell'ASP AMBITO 9 è l'esercizio di funzioni socio-assistenziali, socio-sanitarie e, più in generale, la gestione dei servizi alla persona a prevalente carattere sociale, in relazione alle attività di competenza istituzionale dei soggetti partecipanti, ivi compresi interventi di formazione e orientamento concernenti le attività dell'azienda o aventi finalità di promozione sociale dei cittadini del territorio.

I servizi istituzionali dell'ASP sono diffusi ed erogati nei confronti di tutta la popolazione residente nel territorio dei soggetti partecipanti e sono prevalentemente orientati alle fasce deboli della cittadinanza nelle seguenti aree d'intervento:

1. Inclusione sociale;
2. Disabilità;
3. Minori e Famiglia;
4. Immigrazione;
5. Anziani;
6. Strutture residenziali per anziani;
7. Promozione della Salute;
8. Uffici di Promozione Sociale (UPS).

Il suddetto elenco è puramente indicativo, in quanto gli organi dell'ASP AMBITO 9 hanno facoltà di articolare l'organizzazione dei servizi secondo criteri di classificazione anche diversi da quelli indicati, sia allo scopo di riconfigurare lo schema d'offerta di prestazioni in rapporto a principi di ottimizzazione produttiva, sia per tener conto del mutare delle condizioni di bisogno della cittadinanza e della natura stessa della nozione di bisogno socio assistenziale. Variazioni nella definizione delle fasce d'utenza possono inoltre essere giustificate da fenomeni attinenti la sfera del dinamismo demografico.

L'ASP AMBITO 9 può svolgere inoltre, in misura non prevalente, la propria attività a favore di soggetti pubblici o privati che operano in campo sociale ed assistenziale, nonché fornire specifici servizi socio-assistenziali aggiuntivi.

## 5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs n. 207/2001 *“L'Asp non ha fini di lucro, ha personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica ed opera con criteri imprenditoriali. Essa informa la propria attività di gestione a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, in questi compresi i trasferimenti”*. Dunque le ASP si possono definire “imprenditori” ma appartenenti al “settore pubblico allargato”.

La scelta del modello “Azienda dei servizi alla persona” sottolinea la volontà delle amministrazioni comunali di dotarsi di uno strumento “forte” per la gestione associata dei servizi che assomma in sé le caratteristiche di una guida politica pubblica e di una organizzazione di tipo privatistico pensata proprio per la gestione dei servizi sociali.

### 5.1 Gli Organi

Ai sensi dello Statuto, la struttura organizzativa dell’Azienda prevede i seguenti organi:

- **L’Assemblea dei Soci** è l’organo di indirizzo e di controllo politico e amministrativo.
- Il **Presidente dell’Assemblea** dei soci rappresenta e coordina i lavori dell’Assemblea stessa.
- Il **Consiglio di Amministrazione (C.d.A.)** è l’organo amministrativo e, in attuazione degli indirizzi espressi dall’Assemblea e per il conseguimento dei fini statutari dell’Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona, compie tutti gli atti non riservati dalla Legge e dallo Statuto ad altri organi.
- Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** è il Presidente dell’Azienda Pubblica dei servizi alla persona con funzioni di rappresentanza legale.
- Il **Revisore Unico** è preposto alla revisione economico-finanziaria dell’ASP.



**Grafico 2 – Gli Organi dell'ASP AMBITO 9**



## **5.2 Il Direttore**

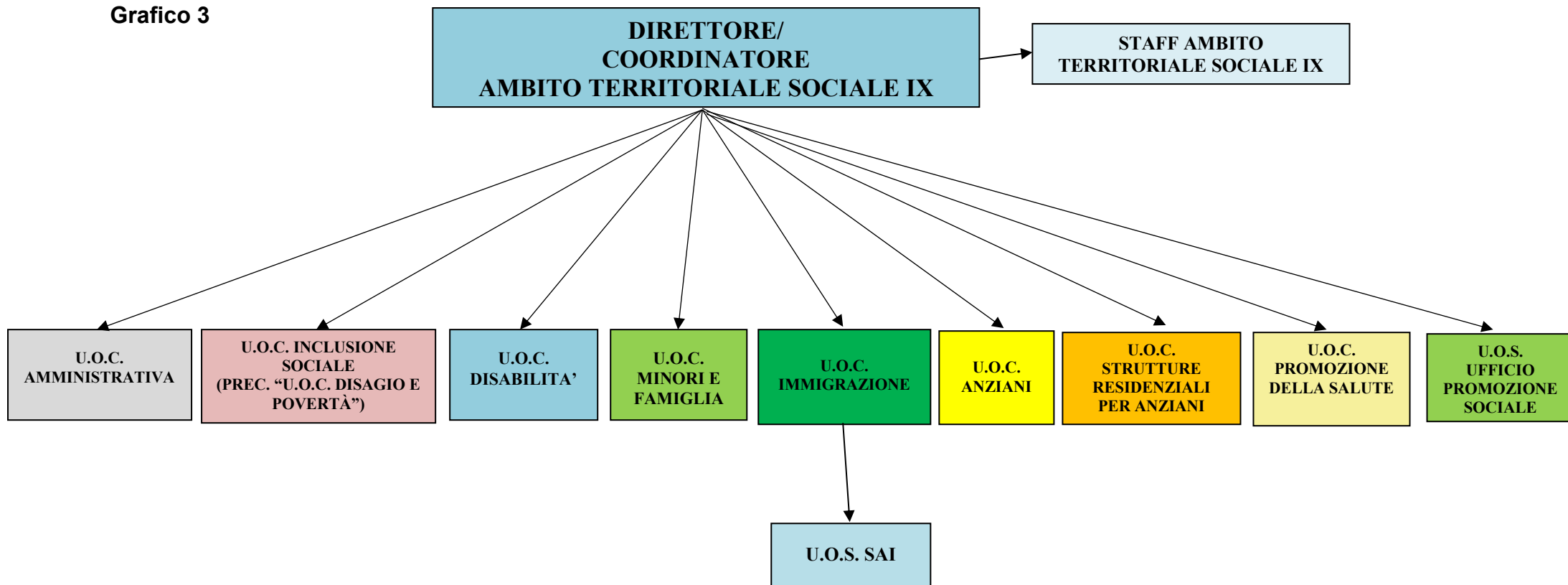
Il **Direttore** è responsabile della gestione e del raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione e ad esso competono tutti i poteri non riconducibili alla funzione di indirizzo, programmazione e verifica dei risultati riservati all'Assemblea dei Soci e al C.d.A. È la persona preposta alla gestione dell'attività dell'Azienda pubblica dei servizi alla persona.

## **5.3 Organizzazione dei servizi erogati**

L'Azienda si articola attraverso una organizzazione a matrice per unità operative: il loro compito e quello dei loro responsabili è di coordinare e gestire le politiche e le attività dell'area, di predisporre i piani e i regolamenti di settore, di rapportarsi e supportare gli operatori delle altre unità operative dell'ASP. Per ogni unità è stato individuato un responsabile per organizzare l'assistenza nel settore di competenza e per curare i rapporti con i vari referenti dell'area di intervento. Alcune aree di intervento possono contenere al loro interno delle sub-aree con l'identificazione dei referenti delle sub-aree. (Cfr. Grafico 3).

L'Unità operativa "Servizio sociale professionale e Uffici di Promozione Sociale (UPS)" opera in tutti i 21 Comuni associati. Il personale dell'ASP è presente in tutti i comuni per erogare le prestazioni di Segretariato sociale e di Servizio Sociale Professionale (Cfr. Tab. 2).

**Grafico 3**



**Tab. 2 – Servizio Sociale Professionale e Uffici di Promozione Sociale (U.P.S.)**

UFFICI DI PROMOZIONE SOCIALE		Telefono		email				
		Esterno	Interno					
GAGLIARDINI SILVIA - Responsabile		0731-236961	161	<a href="mailto:s.gagliardini@aspambitonove.it">s.gagliardini@aspambitonove.it</a>				
Comune	Referente	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	TELEFONO	MAIL
BELVEDERE	SUSANNA MARI	08,30 -14,30		08,30 – 14,30			0731 617003	<a href="mailto:s.mari@aspambitonove.it">s.mari@aspambitonove.it</a>
MORRO D'ALBA	SUSANNA MARI		08,30 – 14,30		08,30- 14,30		0731 63013	<a href="mailto:s.mari@aspambitonove.it">s.mari@aspambitonove.it</a>
SAN MARCELLO	SUSANNA MARI		15,00 – 18,00		15,00-18,00	08,30-14,30	0731 267014	<a href="mailto:s.mari@aspambitonove.it">s.mari@aspambitonove.it</a>
CASTELBELLINO	CENTINARI FABIOLA	13,30-18,00	08,00-11,30	08,00-12,30	08,00-13,30		0731 70166 int. 5	<a href="mailto:f.centinari@aspambitonove.it">f.centinari@aspambitonove.it</a>
MONTE ROBERTO	CENTINARI FABIOLA	08,00-13,00	11,40-14,40	13,00-18,00		08,00-13,00	0731 702694	<a href="mailto:f.centinari@aspambitonove.it">f.centinari@aspambitonove.it</a>
CUPRAMONTANA	ALFANO ANNA	08,30-13,30 14,00-18,00				08,30-14,30	0731 786805	<a href="mailto:a.alfano@aspambitonove.it">a.alfano@aspambitonove.it</a>
CASTELPLANIO	ALFANO ANNA			08,30-15,00	08,30-13,30 14,00-17,30		0731 813401	<a href="mailto:a.alfano@aspambitonove.it">a.alfano@aspambitonove.it</a>
MERGO	ALFANO ANNA		08,30-14,30				0731 814820	<a href="mailto:a.alfano@aspambitonove.it">a.alfano@aspambitonove.it</a>
POGGIO S.VICINO	MARCOBELLI DANIELA					08,00-13,00 a settimane alterne	0733 619109	<a href="mailto:s.desantis@aspambitonove.it">s.desantis@aspambitonove.it</a>
APIRO	DE SANTIS STEFANIA			08,00-13,00/13,30-15,30			0733 611131	<a href="mailto:s.desantis@aspambitonove.it">s.desantis@aspambitonove.it</a>
CINGOLI	DE SANTIS STEFANIA	08,00-14,00 14,30 – 17,30	08,00-14,00		08,00-14,00		0733 601961	<a href="mailto:s.desantis@aspambitonove.it">s.desantis@aspambitonove.it</a>
	MARCOBELLI DANIELA	08,00-14,30		08,00-14,30	08,00-14,00 14,30 – 17,30	08,00-13,00 a settimane alterne	0733 601961/63	<a href="mailto:d.marcobelli@aspambitonove.it">d.marcobelli@aspambitonove.it</a>
FILOTTRANO	PALOMBARI MARTINA	08,00-14,00	08,00-14,00 15,30-18,30	08,00-14,00	08,00-14,00 15,30-18,30	08,00-14,00	071 72278231	<a href="mailto:m.palombari@aspambitonove.it">m.palombari@aspambitonove.it</a>
MAIOLATI S.	PAGNOTTA FEDERICA		08,00-14,00 14,30-17,30		08,00-14,00 14,30-17,30		0731 707544	<a href="mailto:f.pagnotta@aspambitonove.it">f.pagnotta@aspambitonove.it</a>
MONSANO	DE ANGELIS DEBORAH	08,30-13,00		08,30 -13,30			0731 619341	<a href="mailto:d.deangelis@aspambitonove.it">d.deangelis@aspambitonove.it</a>
S.MARIA NUOVA	DE ANGELIS DEBORAH		08,00-13,30	14,00-18,00		08,30- 14,00	0731 249732	<a href="mailto:d.deangelis@aspambitonove.it">d.deangelis@aspambitonove.it</a>
MONTECAROTTO	GASPARINI ALESSIA				08,30-14,30 15,00-18,00		0731 89131	<a href="mailto:a.gasparini@aspambitonove.it">a.gasparini@aspambitonove.it</a>
P.S.MARCELLO	GASPARINI ALESSIA	08,30-13,00					0731 813446	<a href="mailto:a.gasparini@aspambitonove.it">a.gasparini@aspambitonove.it</a>
ROSORA	GASPARINI ALESSIA			08,00-14,00/14,30-16,30			0731 813963	<a href="mailto:a.gasparini@aspambitonove.it">a.gasparini@aspambitonove.it</a>
S.PAULO DI JESI	GASPARINI ALESSIA					09,45-14,15	0731 779088	<a href="mailto:a.gasparini@aspambitonove.it">a.gasparini@aspambitonove.it</a>
STAFFOLO	GASPARINI ALESSIA		08,00-14,00 14,30-16,30			08,00-09,30	0731 779218	<a href="mailto:a.gasparini@aspambitonove.it">a.gasparini@aspambitonove.it</a>

## **6. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI**

### **6.1 Informazione**

L'Azienda pubblica dei servizi alla persona ASP AMBITO 9 uniforma la propria attività al principio della trasparenza.

L'ASP AMBITO 9 di Jesi riconosce e garantisce a tutti i cittadini il diritto all'informazione sulla disponibilità delle prestazioni erogabili, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione delle stesse. La Carta dei Servizi, adottata ai sensi dell'art.13 della legge n.328 del 8/11/2000, è lo strumento informativo di base a tutela delle situazioni giuridiche e dei diritti soggettivi riconosciuti.

### **6.2 Accesso agli atti**

Ai sensi della L.241 del 07/08/1990 e successive modificazioni, l'ASP garantisce a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso agli atti e documenti in possesso dei servizi e degli uffici, con le modalità ed i limiti previsti dalle leggi e regolamenti vigenti in materia.

### **6.3 Partecipazione**

L'Azienda pubblica dei servizi alla persona cura ogni possibile forma di partecipazione degli utenti in ordine al funzionamento del servizio sul territorio.

A tal fine l'Azienda pubblica dei servizi alla persona si impegna a:

- assicurare che ai reclami dei cittadini sia data tempestiva risposta scritta;
- promuovere e, se richiesto, partecipare ad assemblee o incontri indetti da associazioni o gruppi di utenti allo scopo di discutere proposte collettive circa la migliore gestione dei servizi;
- predisporre pubblicazioni divulgative per illustrare ai cittadini i dati essenziali dell'Azienda pubblica dei servizi alla persona e le modalità per la migliore fruizione dei servizi.

L'Azienda pubblica dei servizi alla persona promuove la valorizzazione e la partecipazione del volontariato instaurando legami di collaborazione stabili con le associazioni interessate, tramite convenzioni ai sensi della Legge 266/91.

### **6.4 Indicatori di qualità**

Nella misurazione e valutazione del servizio vengono utilizzati indicatori che rendono semplice ed immediata la verifica e la rispondenza tra quanto erogato e i livelli prefissati di prestazione. Per ciascuno degli aspetti che caratterizzano il servizio sono declinati degli indicatori, i quali rappresentano gli standard di qualità garantiti, che permettono quindi di misurare la qualità del servizio e di gestire il suo progressivo processo di miglioramento, così da avere sempre come obiettivo principale l'ascolto dei propri utenti e la realizzazione della loro soddisfazione.

I livelli quali-quantitativi, saranno monitorati tenuto conto dei seguenti criteri:

- piena attuazione del servizio;
- tempestività degli interventi;
- miglioramento del livello di qualità percepita dall'utente, verificato tramite la rilevazione della *Customer satisfaction* con apposita indagine conoscitiva.

Per lo specifico degli indicatori di misurazione e la rilevazione della soddisfazione, si rimanda alla consultazione delle carte dei servizi dedicate a presentare singolarmente tutti i servizi offerti dall'ASP.

## **6.5 Diritti degli utenti**

Ogni utente dei servizi gestiti dall'ASP ha diritto:

- ad essere assistito con premura, competenza e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali, nel rispetto della tutela della privacy;
- ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e pericolo;
- ad essere trattato secondo criteri di imparzialità, eguaglianza e obiettività;
- al coinvolgimento di familiari, associazioni e volontari.

## **6.6 Doveri degli utenti**

Gli utenti sono tenuti:

- ad avere un comportamento responsabile;
- al rispetto:
  - degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei servizi dell'ASP;
  - degli orari e delle modalità di ricevimento degli uffici;
  - dei regolamenti adottati dall'ASP;
  - degli operatori dell'ASP;
- a rispettare le indicazioni ricevute dagli operatori e gli obblighi relativi al ricevimento del servizio.

## **6.7 Reclami**

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi e di rafforzamento del rapporto fiduciario con l'utente, l'ASP AMBITO 9 accoglie segnalazioni e reclami da parte degli utenti stessi, cogliendo la circostanza come una occasione di ottimizzazione dei servizi.

A tal fine è possibile presentare segnalazioni, reclami per il mancato rispetto degli impegni, nonché proporre interventi e suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi in forma scritta al Direttore dell'ASP, tramite consegna manuale, invio per posta, per e-mail, o per fax ai recapiti sotto indicati. L'ASP non accoglie reclami anonimi, in quanto la mancanza delle generalità del soggetto segnalante impedisce l'attivazione delle procedure di risposta.

Il reclamo/segnalazione può essere presentato per ogni servizio fornito dall'ASP AMBITO 9. Il Direttore dell'ASP risponde in forma scritta al reclamo o alla segnalazione entro 30 giorni. Nel caso in cui colui che ha presentato il reclamo o la segnalazione sia insoddisfatto della risposta, può presentare il reclamo al Presidente dell'ASP che è tenuto a rispondere entro 20 giorni.

Per informazioni, reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti, è possibile contattare l'ASP AMBITO 9 presso i seguenti recapiti:

**ASP AMBITO 9 – Azienda Servizi alla Persona**

Via Gramsci 95 – 60035 Jesi (AN)

**orario:** dal lunedì al venerdì 8,30-13,30 giovedì e martedì 15,30-17,30

**tel:** 0731236911

**e-mail:** [asp.ambitonove@aspambitonove.it](mailto:asp.ambitonove@aspambitonove.it)

**pec:** [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

**Direttore ASP - Coordinatore Ambito Territoriale Sociale IX**

Via Gramsci 95 – 60035 Jesi (AN)

**tel:** 0731236911

**e-mail:** [asp.ambitonove@aspambitonove.it](mailto:asp.ambitonove@aspambitonove.it)

**pec:** [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

**Presidente Consiglio di Amministrazione**

**tel:** 0731236911

**e-mail:** [asp.ambitonove@aspambitonove.it](mailto:asp.ambitonove@aspambitonove.it)

**pec:** [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

## **6.9 Privacy**

L'ASP AMBITO 9 si impegna a trattare i dati personali e le informazioni ricevute dai cittadini con l'opportuna discrezione e nel rispetto del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 (GDPR) sulla privacy.

## **7. CARTE DI SERVIZIO DEI SINGOLI SERVIZI DELL'ASP**

La presente Carta generale dei Servizi dell'ASP AMBITO 9 è integrata dalle “Carte dei Servizi” dei singoli interventi e servizi che vengono erogati dall'ASP.