

## **Parte Terza – Partecipazione e tutela dei cittadini**

### **Modalità per la partecipazione dei cittadini**

La legge regionale e la legge quadro dello Stato sui servizi sociali sanciscono il diritto dei cittadini a partecipare a forme di consultazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi sociali.

Per la stesura della Carta sono stati utilizzati, per alcuni servizi, dei questionari distribuiti agli utenti con i quali hanno potuto dare le loro indicazioni e pareri sui servizi e sulle loro erogazioni.

Lo Statuto ed il Regolamento sugli istituti di partecipazione del Comune prevedono le modalità di partecipazione dei cittadini e delle associazioni alle attività dell'Amministrazione Comunale.

L'Assessorato ai Servizi Sociali, "per questioni relativi ai problemi che rivestano particolare rilievo", può indire assemblee di utenti.

I servizi accreditati e quelli ex Lege 285/97 sono stati programmati con il coinvolgimento attivo delle istituzioni e del privato sociale.

L'iniziativa della consultazione o la indizione di un'assemblea, oltre che d'ufficio, può avvenire anche su richiesta dagli stessi utenti o di associazioni. Alla richiesta di consultazione vanno allegati i temi o i quesiti che dovranno essere oggetto di discussione.

La richiesta di consultazione degli utenti tramite questionari o la indizione delle assemblee di utenti devono essere richieste da almeno cinque associazioni iscritte alla consulta comunale o da almeno trenta utenti. Il luogo, la data, l'ora e l'oggetto della assemblea sono comunicati mediante opportune forme di pubblicità.

Gli utenti o i loro rappresentanti hanno diritto di partecipare al controllo della qualità delle prestazioni. A tale riguardo i soggetti gestori di strutture e servizi hanno l'obbligo di prevedere forme di partecipazione. Coloro che già svolgono attività sociali per conto del Comune e non le hanno previste, hanno l'obbligo di adeguarsi a tale disposizione entro tre mesi dalla esecutività del presente atto.

Le forme di partecipazione istituite sono soggette alla valutazione e, se conformi allo Statuto e ai regolamenti comunali, alla eventuale approvazione del Dirigente del Settore Politiche Sociali.

Per quanto non previsto, si rimanda allo Statuto ed al regolamento di attuazione degli istituti di partecipazione.

### **Rapporti con il terzo Settore e con altri organismi rappresentativi.**

La legge quadro sui servizi sociali prevede che in attuazione del principio di sussidiarietà gli Enti locali nell'ambito delle risorse disponibili, "promuovono azioni per il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel terzo settore anche attraverso politiche formative ed interventi per l'accesso agevolato al credito ed ai fondi dell'Unione europea".

Il Comune, come prevede la stessa legge quadro, nell'affidare i servizi ad organismi operanti nel terzo settore deve garantire la trasparenza e la semplificazione amministrativa, con il ricorso a procedure di aggiudicazione o di negoziamento che consentano la piena espressione e la libera progettualità.

Il Comune si è uniformato ai principi della legge quadro con l'emanazione del regolamento sui servizi sociali che indica il rapporto che deve essere instaurato con i soggetti del terzo settore.

Il Comune riconosce il ruolo e la rilevanza pubblica delle attività svolte dagli organismi operanti nel campo sociale, coinvolgendoli e collaborando con essi nella progettualità attraverso le istruttorie pubbliche di coprogettazione (ex art. 6 D.M. 30.3.2001) e nella programmazione, pertanto, il Comune indirizza la propria attività amministrativa al sostegno delle loro attività.

Rientrano in questo stesso scenario anche le associazioni di volontariato, le quali operano "in regime di gratuità e nel rispetto assoluto della massima autonomia e della propria missione, determinata a norma dello Statuto di competenza".

## **Reclami e ricorsi**

In attesa che la Giunta Regionale, come previsto dall'art. 22 della legge regionale n. 23 del 26 Novembre 2003, disciplini le modalità di presentazione dei reclami, in questa sede, sono indicate, nel rispetto dello statuto del Comune e del regolamento per la partecipazione del cittadino, forme per la presentazione dei reclami e dei ricorsi da parte dei cittadini che lamentino l'inefficienza e/o l'inefficacia dell'attività del Settore Politiche Sociali e l'eventuale scarsa qualità dei servizi erogati dai Servizi Sociali e/o dagli Enti Gestori, nonché gli eventuali comportamenti scorretti degli Enti Gestori e dei loro collaboratori e dei lavoratori del Settore Servizi Sociali. I cittadini, le associazioni, i comitati, i patronati per conto dei loro assistiti ed i soggetti collettivi in genere possono rivolgere al Sindaco istanze, per conoscere le ragioni dell'adozione o mancata adozione di provvedimenti, reclami per la scarsa qualità dei servizi erogati e per comportamento scorretto dei soggetti addetti alla loro erogazione, comunque, per tutto ciò che lede i diritti dei cittadini.

Le istanze e i reclami devono essere presentati all'U.R.P. (Ufficio per i Rapporti con il Pubblico) presso il Ce.Dir, via S. Anna II tronco.

Il Sindaco, o persona da lui incaricata, avrà trenta giorni di tempo per rispondere.

I cittadini possono presentare ricorsi entro trenta giorni da quando ricevono la comunicazione della decisione del Servizio Sociale o da quando l'atto viene pubblicato all'Albo Pretorio nella Casa Comunale di Palazzo San Giorgio.

I ricorsi, indirizzati al Dirigente del Settore Politiche Sociali, devono essere presentati su carta libera all'Ufficio protocollo di via Magna Grecia o spediti per raccomandata A.R.

Il Dirigente dovrà rispondere entro trenta giorni da quando il ricorso sarà recapitato al Settore Politiche Sociali.

I cittadini possono presentare i ricorsi presso l'autorità giudiziaria competente secondo le modalità ed i tempi previsti dalla normativa vigente.

## **Servizio informativo**

I cittadini hanno diritto ad essere informati sui servizi erogati, sui livelli di assistenza, sulle modalità di accesso, sulle tariffe praticate, alla riservatezza sull'utilizzo dei dati personali.

Lo statuto ed il regolamento per l'attuazione degli istituti di partecipazione popolare riconoscono il diritto all'informazione dei cittadini e pertanto prevedono modi e tempi d'informazione sulle attività del Comune.

Lo Statuto afferma che "l'informazione deve rispondere a principi di chiarezza, esattezza, tempestività, completezza e deve essere idonea a raggiungere la generalità dei soggetti singoli o associati dell'ordinamento comunale anche attraverso mezzi telematici."

L'informazione principe per i cittadini è quella che avviene per mezzo dell'affissione degli atti, emanati dall'Amministrazione Comunale (Consiglio Comunale, Giunta Comunale e Dirigenti), all'"Albo Pretorio" di Palazzo San Giorgi in Piazza Italia..

Da quando, poi, c'è stato l'avvento delle tecnologie anche nella Pubblica Amministrazione, un'altra forma di pubblicità degli atti amministrativi è quella che avviene tramite internet, infatti, gli atti del Comune vengono anche pubblicati sul sito del Comune [www.comune.reggio-calabria.it](http://www.comune.reggio-calabria.it), questo strumento rende più semplice l'accesso dei cittadini alla vita dell'Ente.

L'informazione può essere espletata anche attraverso l'"Ufficio Stampa" del Comune e/o la pubblicazione di depliant sulle attività e/o le manifestazioni curate dal Settore Servizi Sociali o patrocinate dall'Amministrazione.

In ogni caso e indipendentemente dal mezzo utilizzato, l'informazione deve essere tempestiva.

Per quanto qui non previsto e relativamente ai limiti d'informazione, bisogna fare riferimento allo Statuto ed ai regolamenti comunali ed alle leggi vigenti in materia.

### **Accesso agli atti**

La legge 241 del 7 agosto 1990, e successive modificazioni, sancisce il diritto dei cittadini ad accedere agli atti e detta norme per favorire la loro partecipazione ai procedimenti amministrativi delle pubbliche Amministrazioni, prevedendo, però, anche i casi in cui l'accesso è vietato. D'altra parte, il D. L.gsl. n. 196 del 30 giugno 2003, e successive modificazioni, "Codice in materia di dati personali", avendo abrogato la legge n. 675 del 31 dicembre 1996, regola il trattamento dei dati personali e limita, in alcuni casi, la loro diffusione e trattamento.

Lo Statuto del Comune ed il regolamento "Regolamento per la disciplina del procedimento amministrativo", in applicazione delle norme su citate, prevedono principi generali e regolamentano forme di accesso agli atti comunali.

In particolare, lo statuto afferma che " In nessun caso può essere vietata l'esibizione degli atti di competenza del consiglio comunale o dei provvedimenti degli altri organi del comune riguardanti la concessione di contributi e di sovvenzioni e l'attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone e ad enti pubblici o privati." Pero, aggiunge, " Sono sottratti all'accesso gli atti riservati o sottoposti a limiti di divulgazione per espressa disposizione di legge o di regolamento".

Tutti i cittadini hanno diritto di prendere visione degli atti e dei provvedimenti, compresi i loro allegati, adottati dagli organi del Comune e di ottenere le relative copie dietro pagamento dei soli costi di riproduzione.

Come previsto dal regolamento comunale "per l'attuazione degli istituti di partecipazione, ai cittadini, alle associazioni, ai comitati, ai patronati per conto dei loro assistiti ed i soggetti collettivi in genere spetta il diritto di accesso alle informazioni, ai documenti ed ai dati di cui è in possesso l'Amministrazione Comunale.

La presa visione degli atti emessi dal Settore Politiche Sociale e dei documenti in suo possesso avviene presso i suoi locali siti in Via Magna Grecia n.13 e 15.

La richiesta di presa visione di uno o più documenti, espressa per iscritto ed indirizzata al Dirigente, deve contenere le generalità del richiedente, i motivi della richiesta e gli elementi che consentano l'individuazione dei documenti di cui si chiede visione.

Il Dirigente autorizzerà la visura degli atti e/o documenti richiesti con adeguata sollecitudine, ma compatibilmente con le attività del Settore.

I possessori degli atti, incaricati ed autorizzati dal Dirigente, devono collaborare con i richiedenti alla esatta individuazione dei documenti e degli allegati richiesti.

La visura dei documenti e degli atti può avvenire esclusivamente nelle ore di apertura al pubblico e per un periodo adeguato alla loro natura, complessità e quantità.

Il richiedente può prendere appunti o trascrivere in tutto o in parte il documento in visione.

E' espressamente vietato di asportare documenti dal luogo presso il quale sono posti in visione, o peggio ancora, portarli fuori dai locali del Settore .

Per ottenere il rilascio di copie, gli interessati devono presentare, anche per raccomandata, richiesta scritta al Dirigente, con il rispetto delle norme sull'imposta di bollo.

"La richiesta può essere avanzata anche dal rappresentante legale, procuratore, curatore o mandatario dell'interessato. In tali casi va allegata copia dell'atto dal quale risulti il titolo dal quale derivano tali funzioni" (art. 27 regolamento).

Per il rilascio delle copie dei documenti è dovuto il rimborso del costo della loro riproduzione fotostatica ed, eventualmente, se non è prevista l'esenzione, le marche da bollo.

Per quanto qui non previsto si rimanda alle norme in materia, allo Statuto comunale ed ai regolamenti.

### **Modifiche ed aggiornamento della carta**

La Carta, come è stato già ampiamente detto, è considerata un patto tra l'Amministrazione Comunale e i cittadini, e come tale, nel tempo, può essere adeguata a nuove esigenze e bisogni, o essere aggiornata in seguito all'abrogazione o modifica di norme di riferimento..

Il suo aggiornamento e modifica, fermo restando quanto previsto con il paragrafo "Modalità per la partecipazione dei cittadini", avviene con l'ausilio di questionari da sottoporre agli utenti che prevedano quesiti appropriati ai servizi ricevuti. Gli utenti esprimeranno il loro giudizio sui servizi, sulle modalità di loro erogazione ed, in particolar modo, sui soggetti erogatori. Inoltre potranno formulare richieste di eventuali modifiche della Carta.

Tutte le modifiche o aggiornamenti della carta che riguardano scelte d'indirizzo, dovranno essere sottoposti all'esame ed eventuale approvazione della Giunta Comunale, tutto ciò, invece, che comporta variazioni al regolamento sui servizi sociali o che lo stesso regolamento non assegna alle competenze della Giunta, dovranno essere sottoposte all'esame del Consiglio Comunale.