

La Carta dei Servizi

della rete **Penelope**<sup>®</sup>

*una rete di persone accanto ai cittadini*



informa, orienta, integra

Il progetto Penelope è  
promosso e coordinato da:

**CITTA'  
VISIBILE**

O.N.L.U.S.

con il patrocinio



**Comune di Roma**

Assessorato Politiche Sociali  
e della Salute

questa carta è stata realizzata  
grazie al contributo di:



supporto tecnico



## Sedi e recapiti

### Coordinamento Rete Penelope:

Associazione "Città Visibile" - Via dell'Amba Aradam, 20 - 00184 Roma  
www.retepenelope.it - coordinamento@retepenelope.it

### Municipio I:

Coop. Sociale "Cotrad" - Via Urbana, 19 - Tel.: 06.47.82.64.35  
penelope1@retepenelope.it

### Municipio II:

Coop. Sociale "S. Saturnino" Viale Regina Margherita, 157 • Tel.: 06.85.40.928  
penelope2@retepenelope.it

### Municipio III:

Coop. Sociale "Prassi e Ricerca" - Via Lorenzo il Magnifico, 65 • Tel.: 06.44.02.001  
penelope3@retepenelope.it

### Municipio IV:

Coop. Sociale "Il Brutto Anatroccolo" in ATI con le coop sociali: "Le Mille e Una Notte" - "Idea Prisma '82"  
Via della Bufalotta, 13/B • Tel.: 06.87.18.50.93  
penelope4@retepenelope.it

### Municipio V:

Coop. Sociale "O.sa.la." - Via Pio Briziarelli, 17 • Tel.: 06.86.89.54.73  
penelope5@retepenelope.it

### Municipio VIII:

Coop. Sociale "Iskra" - Via Marco Emilio Scauro, 18 • Tel.: 06.23.15.216  
penelope8@retepenelope.it

### Municipio X:

Coop. Sociale "Cecilia" - Via Licinio Murena, 82 • Tel.: 06.76.74.107  
penelope10@retepenelope.it

### Municipio XIII:

Coop. Sociale "Assistenza e Territorio" - Via dei Fabbri Navali, 16/18 • Tel.: 06.56.30.50.51  
penelope13a@retepenelope.it

### Municipio XV:

Coop. Sociale "Magliana Solidale" - V. Pasquale Baffi, 28 • Tel.: 06.55.26.39.04  
penelope15@retepenelope.it

### Municipio XVIII:

Coop. Sociale "Eureka I" - V. Ettore Stampini, 10 • Tel.: 06.39.74.56.00  
penelope18@retepenelope.it

# La Carta dei Servizi della Rete Penelope

## Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di cui devono dotarsi gli enti pubblici/privati erogatori di servizi previsto dalla Direttiva Ciampi e reso obbligatorio per i servizi socio educativi dalla Legge 328 del 2000. La Carta può definirsi come uno strumento con il quale si attua il principio di trasparenza e di accessibilità ai servizi e si ispira ai principi che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona. Inoltre essa delinea un passo avanti in direzione di un'offerta di servizi più efficienti e semplificati e un'attenzione sempre maggiore rispetto all'accoglienza del pubblico.

## A chi si rivolge

La Carta dei Servizi della Rete Penelope vuole essere uno strumento che si rivolge a tutta la cittadinanza con l'intento di fornire un servizio di buona qualità, assumendo impegni concreti.

## Perché e come l'abbiamo costruita

È nella filosofia della Rete Penelope il diritto per i cittadini di avere chiare e certe informazioni sulle risorse di cui hanno bisogno. Lo scopo principale della Carta è quello di descrivere l'organizzazione ed il funzionamento della Rete nonché informare sulle procedure di accesso ai servizi, è una guida che permette di far conoscere Penelope, facilitandone la fruizione.

La Carta dei Servizi è frutto di un lavoro congiunto degli operatori della Rete.

Città Visibile, consapevole dell'importanza del ruolo del personale e dei collaboratori nell'erogazione del servizio, ha progettato e avviato per loro un corso di formazione e valutazione della Rete Penelope per arrivare poi, insieme, alla stesura della presente Carta.

Riteniamo che sia un passo importante per la Rete Penelope l'aver introdotto un ulteriore strumento di comunicazione con il quale ci si impegna a garantire gli standard raggiunti in un continuo confronto con i cittadini e con tutte le strutture del territorio.

<sup>(1)</sup> Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri - 27/11/1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

# Presentazione della Rete Penelope

## Definizione del Servizio

Penelope è una **rete di Centri informativi** presenti nei Municipi di Roma, dove è possibile trovare informazione, comunicazione e orientamento al cittadino sul **sistema dei servizi sociali** e delle opportunità offerte dal territorio. La Rete è promossa dall'Associazione **"Città Visibile Onlus"** ([www.cittavisibile.it](http://www.cittavisibile.it)) e da **10 cooperative associate**, nasce dalla necessità delineata dalla legge 328/2000 che rende essenziale il ruolo di **informazione, comunicazione e orientamento** al cittadino sul sistema dei servizi sociali e delle opportunità offerte sul territorio. Ad oggi, la Rete Penelope ha realizzato l'apertura di **10 Centri Informativi** dislocati in 10 territori municipali del Comune di Roma. I Centri attivi sono: Penelope I (coop. Cotrad), Penelope II (Coop. San Saturnino), Penelope III (coop. Prassi e Ricerca), Penelope IV (coop. Il Brutto Anatroccolo in ATI con le coop. Idea Prisma '82 e Mille e Una Notte), Penelope V (coop. Osala), Penelope VIII (coop. Iskra), Penelope X (coop. Cecilia), Penelope XIII A (coop. Assistenza e Territorio), Penelope XV (coop. Magliana Solidale), Penelope XVIII (coop. Eureka I).

Penelope è una struttura informativa ad ampio raggio che offre un servizio completamente gratuito e capace di essere presente sul territorio romano.

I singoli Centri Informativi rispettano orari e giorni comuni e sono dotati tutti di una linea telefonica e ADSL, di un servizio segreteria e fax e del sito internet del progetto ([www.retepenelope.it](http://www.retepenelope.it)).

Le informazioni offerte riguardano le seguenti aree:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sociale</b></li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Scuola e Formazione</b></li></ul>    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sanitaria</b></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cultura e Tempo libero</b></li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Lavoro</b></li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Amministrativa</b></li></ul>         |

I destinatari del servizio sono tutti i cittadini e le famiglie, gli operatori dei servizi e delle realtà economiche e produttive, gli amministratori locali.

All'interno di ogni Centro lavorano **figure professionali qualificate** che si occupano di front-office e back-office.

Nell'attività di front-office si svolgono funzioni di comunicazione diretta col cittadino, o con rappresentanti della comunità locale, finalizzata all'informazione e all'orientamento. Nell'attività di back-office si svolgono le attività di mappatura territoriale, di pubblicizzazione del servizio, di gestione del database informatico, di studio dei dati di affluenza al servizio finalizzato ad analizzare nuovi bisogni sociali.

Sono inoltre realizzate collaborazioni mirate e protocolli d'intesa con le realtà significative della rete locale, raccolta di materiale per l'elaborazione statistica, animazione e promozione dei Centri in luoghi significativi del territorio.

## La Mission

"Penelope" nasce dall'idea di un gruppo di operatori che hanno condiviso l'esperienza di un corso di formazione per **"Operatore di sportello a valenza sociale"**.

Oggi, Penelope è una rete cittadina di Centri Informativi ed una realtà concreta costituita da Centri operanti nel territorio romano che incontrano le persone nei luoghi significativi della comunità.

Il nostro modello è fondato sul valore della condivisione, è teso a **valorizzare l'accoglienza, l'ascolto, la lettura del bisogno**, nell'ottica di potenziare le capacità individuali del cittadino e di "accompagnarlo" a comprendere i propri bisogni e a trovare risposte adeguate.

La **Rete Penelope offre gratuitamente informazioni**, orientamento e consulenza sulle risorse sociali, sanitarie, culturali e formative attraverso una **banca dati** informatica condivisa, **costantemente aggiornata** tramite il continuo contatto degli operatori con i servizi.

## Principi Operativi

I principi ai quali la Rete Penelope s'ispira sono contenuti nella Direttiva Ciampi<sup>2</sup>, in continuità con i valori che hanno accompagnato il nostro operato in questi anni.

Il lavoro della Rete Penelope segue principi orientati:

### AL CITTADINO

- **accesso diretto** e **gratuità** delle informazioni fornite;
- **accoglienza** delle persone senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- informazione è orientata alla **qualità** e alla **chiarezza** nella risposta;
- **personale** professionalmente **preparato** e **motivato** ad accogliere, ascoltare, orientare e accompagnare all'uso dei servizi;
- considerare la **persona come soggetto di diritto** e non portatore di bisogni, dando importanza al valore della corresponsabilità e della partecipazione;
- garantire un **servizio efficace**, in cui sia possibile dare risposta e soddisfazione alle attese;
- **tutela della privacy** tramite la raccolta delle informazioni riguardanti le persone in forma anonima o adottando tutte le tutele previste dalla legge.

<sup>(2)</sup> Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri - 27/1/1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### AL TERRITORIO

- **contatto diretto** con le realtà operanti sui singoli territori;
- pubblicizzazione e **partecipazione alle iniziative** promosse da associazioni, cooperative, Enti pubblici e privati;
- disponibilità a **fornire informazioni** alle realtà del territorio.

*Le modalità attraverso le quali il nostro agire si esplica:*

- valorizzazione del lavoro di rete in quanto **strumento di condivisione** dell'operato dei vari Centri;
- uso delle **nuove tecnologie**;
- quasi tutti i Centri hanno la **sede su strada** e sono accessibili anche alle persone che presentano difficoltà di deambulazione;
- la **continuità del servizio** è sempre assicurata. Nei casi di effettiva impossibilità ogni Centro informa i cittadini attraverso la propria segreteria telefonica, avvisando tutti gli altri Centri Penelope e affiggendo un avviso all'entrata;
- ogni Centro si avvale di **informazioni dettagliate** che vengono acquisite attraverso il contatto diretto con i servizi presenti sul territorio;
- tutti i Centri utilizzano la **stessa modalità di raccolta dei dati**, sia rispetto alle strutture prese in considerazione che rispetto alle richieste espresse dai cittadini;
- Tutti i centri utilizzano la **stessa strumentazione**.

# PENELOPE LAVORA con...

Per produrre un'efficace Carta dei Servizi è essenziale avere una mappa dei soggetti interessati e che abbiano importanza strategica per il miglioramento del servizio. Gli interlocutori si differenziano in funzione della loro rilevanza.

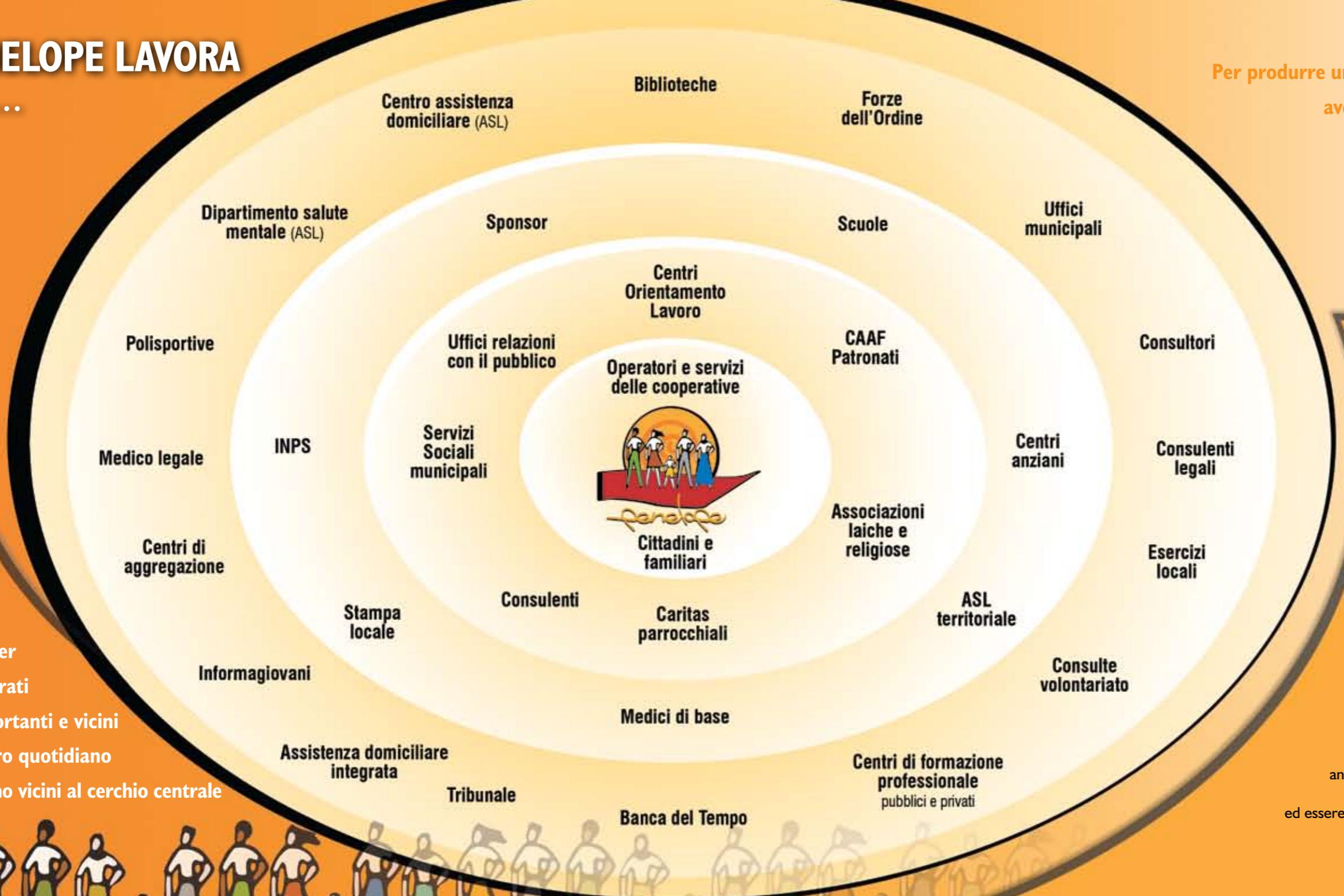


## Visione strategica

Oggi lavoriamo per far crescere Penelope affinché diventi punto di riferimento costante per cittadini, istituzioni, risorse del territorio. Il nostro lavoro è orientato, nel prossimo futuro, a consolidare ed ampliare il progetto attraverso azioni che:

- stimolino l'integrazione delle reti territoriali e migliorino la connessione con le risorse formali e informali del territorio;
- estendano il nostro modello di intervento a tutti i municipi cittadini e lo esportino ad altri ambiti nazionali ed europei;
- individuino strategie diversificate tese a raggiungere un'autonomia finanziaria anche attraverso l'attivazione di servizi privati accessori, al fine di garantire maggiore stabilità al progetto ed essere sempre più centrali nelle linee strategiche di sviluppo delle nostre cooperative.

I diversi partner vanno considerati tanto più importanti e vicini al nostro lavoro quotidiano quanto più sono vicini al cerchio centrale



## Servizi offerti

### I Centri Penelope offrono gratuitamente i seguenti servizi:

- **Accoglienza**, ascolto e lettura della domanda.
- **Informazione** sui servizi sociali, sanitari, culturali, educativi e del tempo libero presenti nel territorio.
- Colloqui d'**orientamento** finalizzati a scegliere il percorso più adatto alle proprie esigenze.
- **Accompagnamento** ai servizi attraverso invii mirati e verifica costante del loro esito.
- Piccole attività di **segretariato sociale** quali distribuzione di modulistica e aiuto nella compilazione (per es. esenzioni, curriculum, invalidità...).



### Per rispondere al meglio alle richieste emerse nei territori:

- In alcuni Centri Penelope sono presenti **servizi di consulenza specialistica** (ad es. legale, psicologica, ecc.) attivati secondo criteri sociali che prevedono un primo incontro gratuito ed un tariffario agevolato.
- Con lo stesso criterio sono state attivate **collaborazioni con commercianti e artigiani locali** per servizi di: barbiere a domicilio, piccola manutenzione (idraulico, elettricista, ecc.).
- È stato attivato in alcuni centri un sostegno per il **disbrigo di pratiche burocratiche** complesse.

**Sperimentare queste nuove offerte ci consentirà di dare continuità al servizio auto finanziandolo e garantendo la sua autonomia**



WWW.RETEPENELOPE.IT

penelope

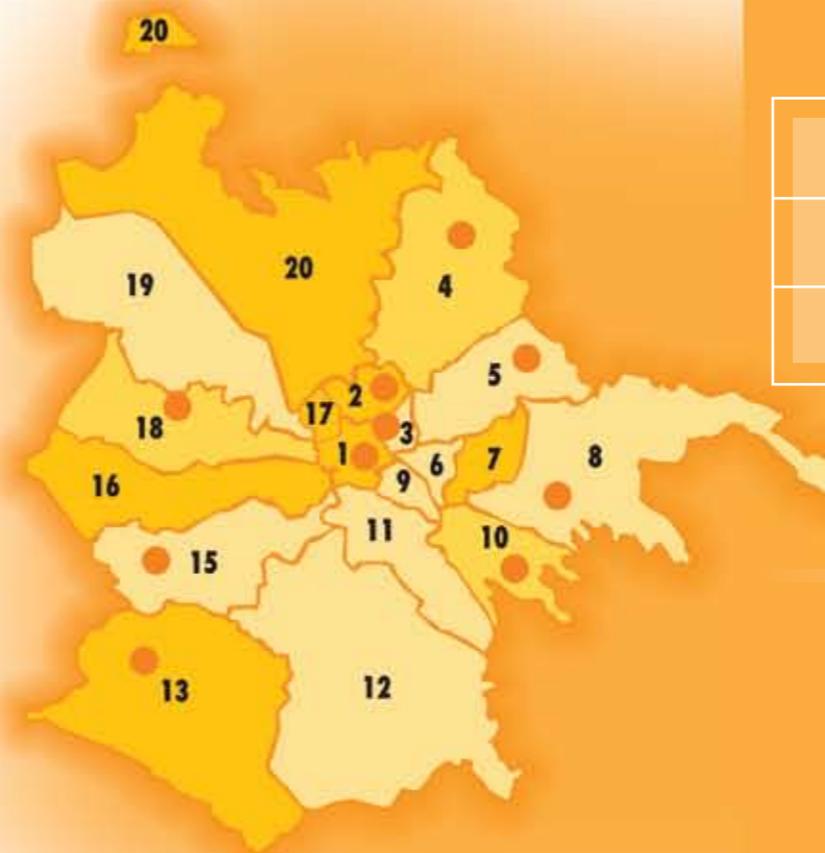
# Modalità di funzionamento della Rete Penelope

I Centri Penelope offrono i loro servizi di informazione e orientamento a tutti i cittadini gratuitamente.

La Rete Penelope vuole infatti **garantire** a tutti l'**accesso al servizio** che mette i cittadini nella condizione di fare scelte importanti per sé e per la propria famiglia.



# Centri Operativi



Ci si può recare direttamente al **Centro Penelope più vicino**, così si può parlare di persona con gli **operatori** di Penelope.

Per chiedere **informazioni** ai Centri Penelope si può anche:

Telefonare

inviare un fax

scrivere un'e-mail

CONSULTA

[www.retepenelope.it](http://www.retepenelope.it)

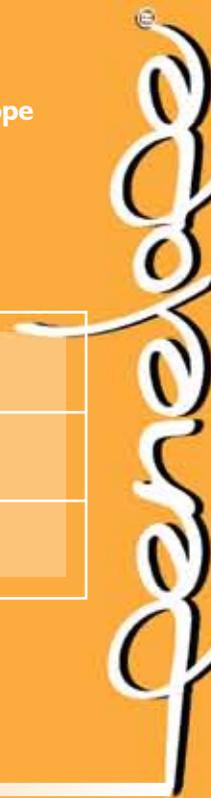
E SCEGLI IL CENTRO INFORMATIVO PIÙ VICINO A CASA TUA

**I Centri Penelope sono aperti nei seguenti giorni e orari:**

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30  
Giovedì dalle 15.30 alle 18.30.

Alcuni Centri potrebbero effettuare anche aperture maggiori.

www.retepenelope.it



## Chi lavora a Penelope

Nei Centri Penelope lavorano complessivamente **oltre 30 operatori** che si occupano del lavoro con e per i cittadini che chiedono informazioni; il Coordinamento centrale è composto da un gruppo di lavoro che favorisce la comunicazione e l'operatività tra i Centri e i rapporti con gli Enti esterni.

Tutti gli **operatori della Rete Penelope** possiedono **qualifiche professionali** di alto livello e hanno nel proprio bagaglio una importante **esperienza lavorativa in servizi sociali ed educativi**.

Gli **operatori collaborano**, inoltre, con le professionalità di **Città Visibile** e delle **Cooperative sociali** aderenti al progetto.

## Gli strumenti operativi della Rete Penelope:

- Il **database** informatico della Rete Penelope contiene tutte le informazioni sui **servizi sociali, sanitari e culturali attivi nei vari territori municipali**. Gli operatori di Penelope "mappano" i servizi e inseriscono nel database le informazioni raccolte, in modo da poter informare i cittadini in maniera precisa e aggiornata.
- Quasi tutti i Centri Penelope hanno le loro **sedi su strada**, in modo da essere visibili e riconoscibili da tutte le persone che desiderano avere informazioni e orientamento.

## La comunicazione

- Il **sito Internet** della Rete Penelope contiene tutte le informazioni sul progetto e pubblica costantemente notizie di rilevanza sociale.
- La comunicazione avviene anche con strumenti cartacei quali **depliant e brochure** che vengono distribuite ai cittadini in modo che possano conoscere orari e indirizzi di tutti i Centri Penelope. Inoltre, tutte le sedi sono riconoscibili grazie ad una segnaletica condivisa da tutti i Centri.
- I Centri Penelope svolgono attività informativa chiamata "**Penelope itinerante**" anche presso sedi di altri servizi o in punti di confluenza della cittadinanza, come mercati, piazze, ecc. al fine di raggiungere e informare sempre più la popolazione.
- La Rete Penelope ha inoltre partecipato a diversi **eventi e fiere** di notevole importanza sociale.

## Strumenti di monitoraggio del servizio

Il **lavoro** svolto viene **rilevato** e **analizzato** dagli operatori della Rete Penelope per renderlo sempre più efficace e rispondente alle esigenze poste dai cittadini, mediante una serie di strumenti descritti nel paragrafo sulla qualità.

A tal fine, vengono utilizzati diversi **strumenti di monitoraggio**, rilevazione e verifica del servizio svolto:

- **Schede di rilevazione e monitoraggio delle richieste formulate dai cittadini:** sono usate dagli operatori per analizzare quali e quante richieste pervengono a Penelope, in modo da capire meglio le esigenze espresse dalle persone che usufruiscono di Penelope.
- **Schede di rilevazione dei servizi del territorio:** vengono usate per rilevare tutti i servizi sociali, sanitari e culturali del territorio. I dati vengono poi inseriti e aggiornati nel database informatico.
- **Relazioni trimestrali sull'andamento del servizio:** servono agli operatori, a Città Visibile e alle Cooperative per capire effettivamente cosa sta facendo e come sta lavorando ogni singolo Centro Penelope.
- **Riunioni periodiche:** gli operatori dei Centri Penelope si incontrano periodicamente - sia in ogni singolo Centro, sia a livello di Rete - per verificare e programmare il lavoro svolto e da svolgere.
- **Piano di valutazione annuale:** Il piano di valutazione è costruito in maniera condivisa con gli operatori per tenere sotto controllo le diverse dimensioni del lavoro e verificarne i risultati.



## Aree di miglioramento

Penelope intende migliorare nel prossimo futuro:

- La **partecipazione dei cittadini** alla gestione del servizio.
- Raggiungere un numero ancora più ampio di cittadini attraverso un potenziamento del servizio di **Penelope itinerante**.
- Rafforzare il sistema di valutazione di Penelope attraverso la somministrazione di un **questionario di gradimento** ai cittadini /utenti.
- **Ampliare** il numero di accordi e protocolli di intesa con **istituzioni** e entità di rete dei territori.
- Attivare un sistema di **raccolta fondi** al fine di estendere la propria rete di servizi.

# Qualità

I Centri Penelope lavorano per il raggiungimento dell'obiettivo primario di **garantire il diritto** dei cittadini all'informazione e all'esercizio di una cittadinanza attiva operando secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante la salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili. In considerazione della forte valenza sociale del progetto Penelope, condiviso e auto finanziato dalle cooperative sociali che hanno realizzato la rete dei centri.

## Rivolgendoti a Penelope "troverai":

### AUTONOMIA NELLE TUE SCELTE

Penelope non sceglie per te, ma **ti mette in condizione di decidere** in che modo affrontare il tuo problema.

### UN PERCORSO CHIARO DA SEGUIRE

I **passi necessari** per utilizzare i servizi giusti che possono risolvere i tuoi bisogni.

### UN SERVIZIO GRATUITO

L'equità dell'**accesso all'informazione** è uno dei nostri punti di forza; così come la nostra capacità di intercettare anche quei cittadini che fanno più fatica a fruire dei diritti di cittadinanza.

### CENTRI ACCOGLIENTI

**Cura dell'ambiente, cortesia e garanzia di riservatezza.**

### DIALOGO E ASCOLTO

Il **personale** dei nostri centri informativi sono operatori sociali che si distinguono per la **Formazione continua**, l'esperienza diretta sul territorio, la conoscenza dei servizi e la capacità di lettura del bisogno.

### UN COLLEGAMENTO CON I SERVIZI

I centri informativi si caratterizzano per l'abilità di **collaborare tra di loro** e di essere in sinergia con i servizi del territorio cittadino al fine di avvicinare i servizi ai cittadini.

## Standard di qualità garantiti ai cittadini

- **Apertura dei Centri:** i Centri sono aperti al pubblico almeno 12 ore a settimana, suddivise in almeno 3 giorni settimanali.
- **I tempi di risposta:** la risposta alle richieste espresse dai cittadini viene fornita entro i tempi illustrati nello schema:

Richiesta espressa	Risposta fornita
Lunedì	Entro mercoledì successivo
Martedì	Entro giovedì successivo
Mercoledì	Entro venerdì successivo
Giovedì e Venerdì	Entro lunedì successivo

Nel caso in cui il giorno indicato per la risposta fosse festivo, si passa a quello subito successivo indicato nello schema.

- **Aggiornamento della mappatura:** i contenuti della mappatura della Rete Penelope vengono completamente aggiornati ogni 6 mesi.
- **Professionalità** degli operatori della Rete Penelope.
- **Comunicazioni di aperture e chiusure:** gli orari di apertura dei Centri Penelope vengono comunicati costantemente su cartello posto all'esterno della sede, in segreteria telefonica e sul sito Internet della Rete. Eventuali variazioni e/o chiusure straordinarie vengono segnalate su cartello posto all'esterno

della sede e in segreteria telefonica, e comunque sono comunicate al Coordinamento dei Centri.

- **Rapporto con le Istituzioni:** la Rete Penelope mantiene costantemente rapporti con la Pubblica Amministrazione, nella forma di almeno un protocollo d'intesa attivo per ogni centro.

**La Qualità dei servizi di Penelope è garantita, poiché è costantemente monitorata attraverso le relazioni trimestrali che i singoli centri inviano al Coordinamento della Rete.**

**Annualmente si prevede la partecipazione degli operatori a Focus Groups mirati al miglioramento del servizio sulla base del " Piano di valutazione".**

**A breve inseriremo in concomitanza con la carta dei servizi un questionario di gradimento da somministrare ai cittadini che fruiscono dei servizi di Penelope**



# Rapporto con i cittadini

## Diritti dei cittadini

*I Centri Penelope garantiscono un servizio ispirato al principio di uguaglianza, e rispetto delle diversità rivolgendosi a tutti i cittadini indistintamente.*

## E INOLTRE I CENTRI PENELOPE

- Garantiscono l'**attenzione alla dignità**, alla **riservatezza** e al rispetto della **privacy** dei cittadini.
- Garantiscono ai cittadini il **diritto ad un'informazione** affidabile che sia efficace e aggiornata, imparziale e obiettiva.
- Garantiscono la **partecipazione** del cittadino al servizio che può formulare **osservazioni e suggerimenti** per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità dello stesso.
- Garantiscono la **continuità e la regolarità** dell'erogazione del servizio.
- Garantiscono **tempi certi** di risposta dell'informazione che avviene, a seconda dei casi, in tempo reale o in tempi concordati con il cittadino stesso.
- Comunicano tempestivamente eventuali variazioni nelle **modalità di accesso** e di fruizione dei propri servizi, attivando tutti i **canali di comunicazione** in loro possesso.

## Doveri dei cittadini

- L'utente e i suoi familiari devono avere un **atteggiamento collaborativo** nei confronti degli operatori, fornendo loro informazioni veritiere necessarie allo svolgimento delle prestazioni richieste.
  - I cittadini si devono **impegnare** a rispettare: orari, spazi, operatori e gli altri utenti dei centri.
  - In caso di disdetta di un appuntamento è necessario **avisare tempestivamente** il centro per eventuali spostamenti.

## Gli strumenti di partecipazione

I centri Penelope cercano di sollecitare forme di partecipazione sociale e mutualità nei diversi territori dove operano.

Penelope **ascolta i cittadini** nei propri Centri durante i giorni di apertura, attraverso Penelope itinerante, quando porta ascolto e informazione nei luoghi significativi della città, quando **partecipa a manifestazioni o eventi pubblici**, rispondendo alle mail dei cittadini o attraverso il sito della Rete.

In ogni situazione utilizza **strumenti adeguati** di raccolta richieste e fornisce **materiale informativo** adeguato.

Tale possibilità sarà adeguatamente pubblicizzata mediante affissione di appositi cartelli nei centri, nonché la distribuzione capillare della presente carta del servizio.

## Procedura di reclamo

### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

I cittadini fruitori dei servizi della rete Penelope **possono presentare osservazioni, proposte e reclami** relativi alle prestazioni a loro rivolte mediante:

- Espressione verbale del proprio disagio all'operatore del centro che ne invia memoria scritta al referente
- Compilazione di apposito **modulo** distribuito presso i centri;
- **Lettera** in carta semplice indirizzata al centro;
- Segnalazione **telefonica**, via **fax** o **mail**
- Mediante sito-portale **www.retepenelope.it**



## ISTRUTTORIA E TERMINI PER LA RISPOSTA

I reclami pervenuti saranno inviati dagli operatori dei centri al Coordinamento della Rete entro 7 giorni affinché questo adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio. Il coordinamento fornirà un'**adeguata risposta** al cittadino mediante una analisi dei disagi o dei disservizi verificatesi e delle responsabilità implicate, entro e non oltre una settimana. Pertanto la risposta al reclamo perverrà al cittadino **entro 15 giorni** dall'inoltro del reclamo stesso.

L'analisi annua dei disservizi e dei relativi reclami sarà inserita nei percorsi di valutazione al fine di renderli un utile contributo al miglioramento del servizio offerto e alla rimozione delle cause dei disservizi più frequenti

## Durata della Carta

La presente Carta dei servizi inizierà a produrre i suoi effetti dal 22 maggio 2009 per la durata di un triennio.

La revisione della carta alla fine del triennio si baserà su relazioni annuali pubblicate nel sito della Rete e diffuse presso i principali interlocutori.

### LA RELAZIONE ANNUALE DI PENELOPE CONTERrà:

- |   |  |
|---|--|
| • I dati del monitoraggio               | • Sintesi dei reclami pervenuti                              |
| • Il piano di valutazione annua         | • Suggerimenti e richieste di enti e soggetti del territorio |
| • Suggerimenti e proposte dei cittadini | • Eventuali adeguamenti normativi                            |

La relazione annuale consentirà inoltre di **aggiornare dati e informazioni** utili ai cittadini in merito all'offerta di **nuovi servizi** o all'**ampliamento del numero dei Centri** della Rete.



penelope

WWW.retepenelope.it



[www.retepenelope.it](http://www.retepenelope.it)

