



CARTA DEL SERVIZIO
e
REGOLAMENTO
del SERVIZIO
TAXI SOCIALE

Approvati dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente con delibera n. 16 del 9/11/2015

e n. 15 del 9/11/2015

INDICE

Capitolo 1 – Presentazione

- 1.1 La Carta del Servizio Taxi Sociale pag. 1
- 1.2 L’Azienda Pedemontana Sociale:
principi fondamentali e politica aziendale pag. 1
- 1.3 L’Azienda Pedemontana Sociale:
organi, struttura organizzativa, contatti e recapiti pag. 5

Capitolo 2 – Il servizio offerto

- 2.1 Il coordinamento unico del servizio taxi sociale pag. 9
- 2.2 Destinatari pag. 11
- 2.3 Finalità pag. 11
- 2.4 Modalità di accesso pag. 12
- 2.5 Rapporto tra il servizio e i destinatari pag. 12
- 2.6 Modalità di contribuzione da parte dell’utenza pag. 12

Capitolo 3 – Fattori qualitativi e standard di servizio: gli impegni dell’Azienda nei confronti di utenti e cittadini, trasparenza e bilancio sociale

- 3.1 Il sistema qualità e gli standard di servizio pag. 13
- 3.2 La Commissione “Qualità del servizio” pag. 13
- 3.3 Indicatori standard di erogazione del servizio pag. 14
- 3.4 La trasparenza e il bilancio sociale pag. 16

Appendice: Stakeholder e domande frequenti (FAQ) pag. 16

Regolamento del servizio taxi sociale pag. 20

PREMESSA

Care concittadine, cari concittadini,

nel 2014 abbiamo avuto il piacere di presentarvi la Carta dei Servizi dei Centri Diurni gestiti dall'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona "Pedemontana Sociale", soggetta alla Direzione e al Coordinamento dell'Unione Pedemontana Parmense.

Vi presentiamo oggi un secondo documento, la Carta del Servizio "Taxi Sociale", utile a favorire la mobilità dei cittadini più fragili residenti nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense (Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo).

Le persone anziane e disabili che vivono nel nostro territorio possono oggi beneficiare di una ampia rete di servizi, in risposta ai bisogni correlati a questa delicata fase della vita.

In tale contesto il Servizio di Taxi Sociale mira a sostenere le esigenze di mobilità delle fasce più deboli della popolazione, con particolare riferimento agli anziani e ai disabili.

La Carta dei Servizi fornisce tutte le informazioni utili sul servizio.

Con la Carta dei Servizi, inoltre, desideriamo proseguire nel cammino di dialogo e trasparenza con la cittadinanza tutta, attraverso uno scambio continuo di informazioni, suggerimenti e proposte che ci consentiranno di migliorare costantemente il servizio, strutturandolo in modo sempre più adeguato agli interessi dell'utenza.

Un ringraziamento speciale va a tutti i volontari ed a tutte le volontarie che, giorno dopo giorno, prestano la loro opera anche in favore del servizio di Taxi Sociale, avendo cura del benessere dei nostri concittadini e delle nostre concittadine.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Cristina Merusi

Il Direttore Generale

Adriano Temporini

CAPITOLO 1 – PRESENTAZIONE

1.1 LA CARTA DEL SERVIZIO TAXI SOCIALE

La Carta del Servizio Taxi Sociale (di seguito, per brevità “Carta”) è realizzata da Azienda Pedemontana Sociale (di seguito, per brevità “Azienda”) ai sensi della Legge Regionale n. 2/2003, con la finalità di fornire garanzie ed informazioni ai cittadini circa la tipologia e la qualità del servizio di mobilità sociale offerto sul territorio dell’Unione Pedemontana Parmense. Essa intende inoltre rappresentare in modo trasparente, i valori, i principi ispiratori e le regole di funzionamento che l’Azienda si impegna a rispettare, stipulando un vero e proprio “patto sociale” con tutti i soggetti coinvolti a garanzia della qualità del servizio proposto.

1.2 L’AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE: PRINCIPI FONDAMENTALI E POLITICA AZIENDALE

La *mission* e la *vision* dell’Azienda sono improntate al continuo miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi erogati, assicurando alle persone e alle famiglie residenti nel territorio dell’Unione Pedemontana Parmense interventi e servizi sociali volti a salvaguardare la dignità della persona, la flessibilità e la personalizzazione degli interventi. L’attività dell’Azienda si declina attraverso l’utilizzo solidale delle risorse territoriali disponibili e la reale integrazione di Comuni che presentano caratteristiche affini.

I principi cui l’Azienda si ispira e che sono conseguentemente il filo conduttore della gestione del Servizio Taxi Sociale sono i seguenti:

Qualità e Continuità dei servizi offerti ai cittadini e razionalizzazione dei costi, potenziando l’approccio sistemico e integrato alle problematiche individuali e familiari.

Uguaglianza ed Imparzialità: i servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, etnia, religione, nazionalità, lingua e grado di istruzione.

Valorizzazione del Volontariato: è riconosciuto al volontariato un ruolo determinante e propositivo, co-costruttore di reti di solidarietà, soggetto collaborativo nella definizione e nell’attuazione di progetti sociali.

Governance direttamente espressa dai Comuni per favorire l’adozione di decisioni coerenti nelle materie di competenza.

Partecipazione e trasparenza attraverso il sostegno alla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche sul grado di soddisfazione dell’utenza.

1.3 L'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE: ORGANI, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CONTATTI E RECAPITI

L'Azienda, è stata costituita dal 2008 ai sensi dell'art. 114 del d.lgs 267/00; dotata di personalità giuridica di diritto pubblico opera nella gestione dei servizi socio - assistenziali e socio – sanitari nell'ambito del Distretto Sud- Est in collaborazione con l'Azienda Usl.

Gli organi dell'Azienda, come definito nello Statuto vigente, sono:

Il Consiglio di Amministrazione: è composto da cinque membri, di cui uno con funzioni di Presidente ed uno con funzioni di Vicepresidente. E' costituito dai componenti la Giunta dell'Unione, nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ed il vice presidente. L'attività del Consiglio di Amministrazione è collegiale: è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dal Consiglio dell'Unione, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione.

Il Comitato d'Indirizzo: è un organismo consultivo, partecipativo e istruttorio che si riunisce in relazione alle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione. È composto dagli assessori comunali delegati dai Comuni dell'Unione e dal Direttore dell'Azienda.

Il Direttore: è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione.

L'organo di revisione contabile: è nominato dal Consiglio dell'Unione. Esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'Azienda.

Il Comitato Tecnico: è un organismo di raccordo tra l'Azienda e le strutture tecniche dell'Unione e dei Comuni che la costituiscono; è composto dai competenti responsabili dei servizi dell'unione e dei Comuni, dal Direttore dell'Azienda e dal dirigente dell'area di competenza.

La struttura organizzativa

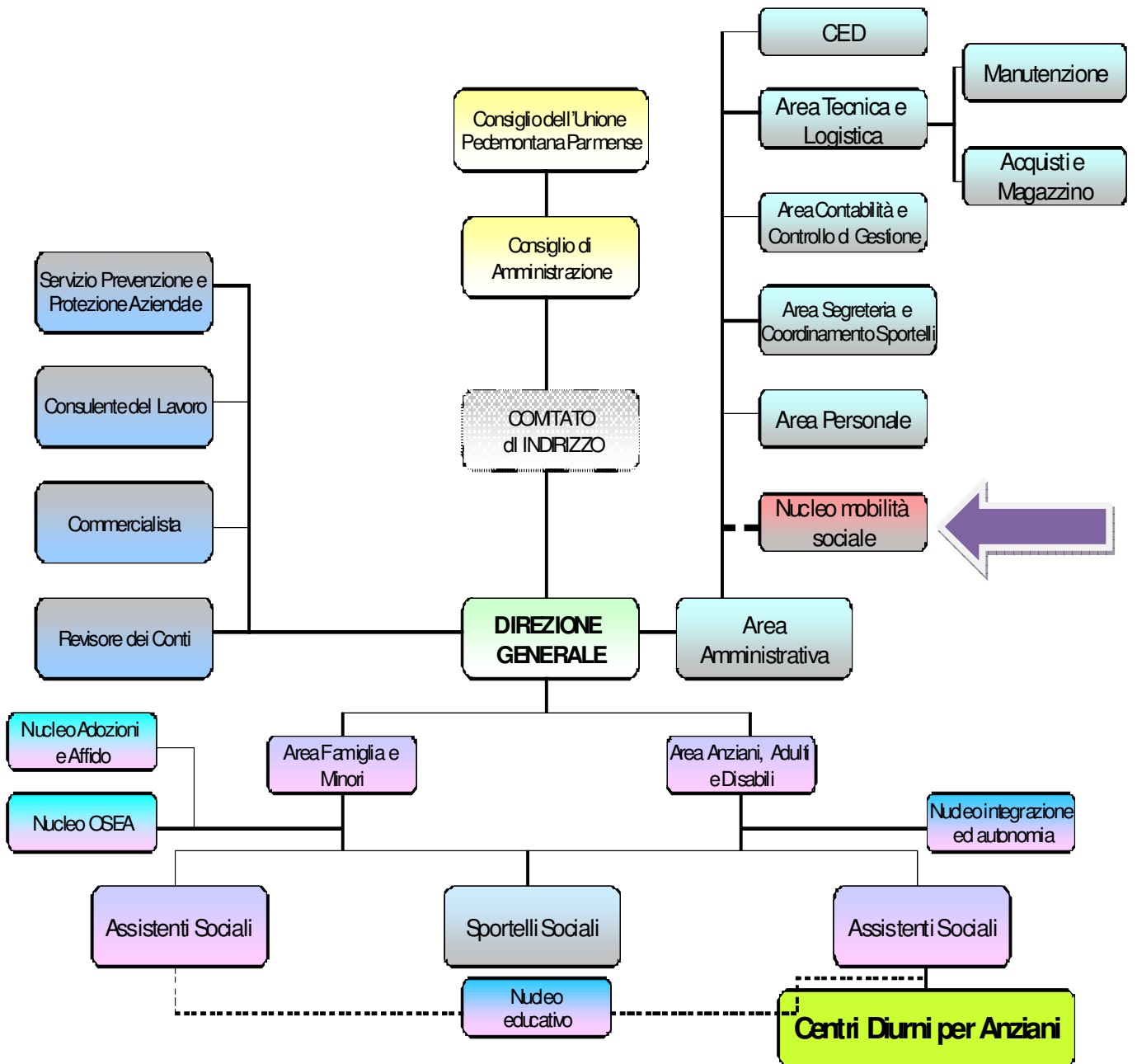
La struttura organizzativa dell'Azienda si sviluppa in due aree: quella **amministrativa** e quella **tecnico sociale e socio - sanitaria**.

La programmazione delle attività tecnico- amministrative è garantita presso la **sede centrale** che coincide con la sede legale e amministrativa dell'Azienda, ubicata a Collecchio, in piazza Fraternità 4. In questa sede si riuniscono gli organi Istituzionali e sono collocati la Direzione Generale, i Servizi di supporto alla Direzione, i Servizi Amministrativi e le Unità Organizzative di Coordinamento dell'Area Amministrativa e Sociale. Tra i Servizi di supporto alla Direzione, come evidenziato nell'Organigramma più sotto rappresentato graficamente, si colloca il cd. nucleo mobilità sociale, a garanzia del coordinamento unico del servizio taxi sociale.

Gli **sportelli sociali territoriali**, presenti in ogni Comune dell'Unione Pedemontana Parmense rappresentano la porta di accesso dei cittadini ai servizi dell'Azienda. In ogni sportello sociale sono presenti:

- **assistenti sociali** per le diverse aree di intervento (minori e famiglie, anziani, adulti e disabili), con compiti di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi;
- **figure professionali con funzioni amministrative** che, oltre a svolgere compiti di supporto di segretariato sociale, forniscono ai cittadini informazioni e accompagnamento in merito ai diritti, ai servizi, alle prestazioni a valenza socio sanitaria ed alle modalità d'accesso.

Per il dettaglio dell'organizzazione complessiva e di tutti i servizi che Azienda Pedemontana Sociale garantisce ai cittadini, sia direttamente che per il tramite di enti partner, si rimanda alla Carta dei servizi generale dell'Azienda, reperibile sul sito internet istituzionale www.pedemontanasocialeparma.it alla sezione "documenti".



I contatti e recapiti della struttura organizzativa dell'Azienda Pedemontana Sociale sono i seguenti

PEDEMONTANA SOCIALE - SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

Piazza Fraternità, 4 - 43044 Collecchio. Tel.: 0521307111. Fax: 307119.

e.mail: segreteria@pedemontanasociale.pr.it - sito internet: www.pedemontanasocialeparma.it –
pedemontanasocialeparma@pec.it

TAXI SOCIALE

Piazza Fraternità, 4 - 43044 Collecchio. Tel.: 0521307117. Fax: 307119.

e.mail: m.anelli@pedemontanasociale.pr.it - c.corradi@pedemontanasociale.pr.it

Giorni e orari apertura prenotazioni: da Lunedì a Venerdì dalle 8 alle 12

SPORTELLI SOCIALI - AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE

Collecchio

Indirizzo: Piazza Repubblica 1 – Collecchio. Tel. 0521.301239. @: collecchio@pedemontanasociale.pr.it

Orari apertura: Lunedì e Martedì dalle 9,00 alle 13,00 - Giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17

Felino

Indirizzo: Largo Villa Guidorossi 11 - Felino. Tel. 0521.336392. @: felino@pedemontanasociale.pr.it

Orari apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 13.00

Montechiarugolo

Indirizzo: Via Liberazione 4, Montechiarugolo. Tel. 0521.687706. @: montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it

Orari apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 8,30 alle 13,30

Sala Baganza

Indirizzo: Via del Mulino 1 – Sala Baganza. Tel. 0521.331350. @: salabaganza@pedemontanasociale.pr.it

Orari d'apertura: Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 11,30 e Mercoledì dalle 12,00 alle 17,00

Traversetolo

Indirizzo: piazza Vittorio 30 – Traversetolo. Tel. 0521.344551. @: traversetolo@pedemontanasociale.pr.it

Orari d'apertura: Lunedì, Mercoledì dalle 8.15 alle 13.15. Sabato dalle 8.15 alle 12.20

CAPITOLO 2 – IL SERVIZIO OFFERTO

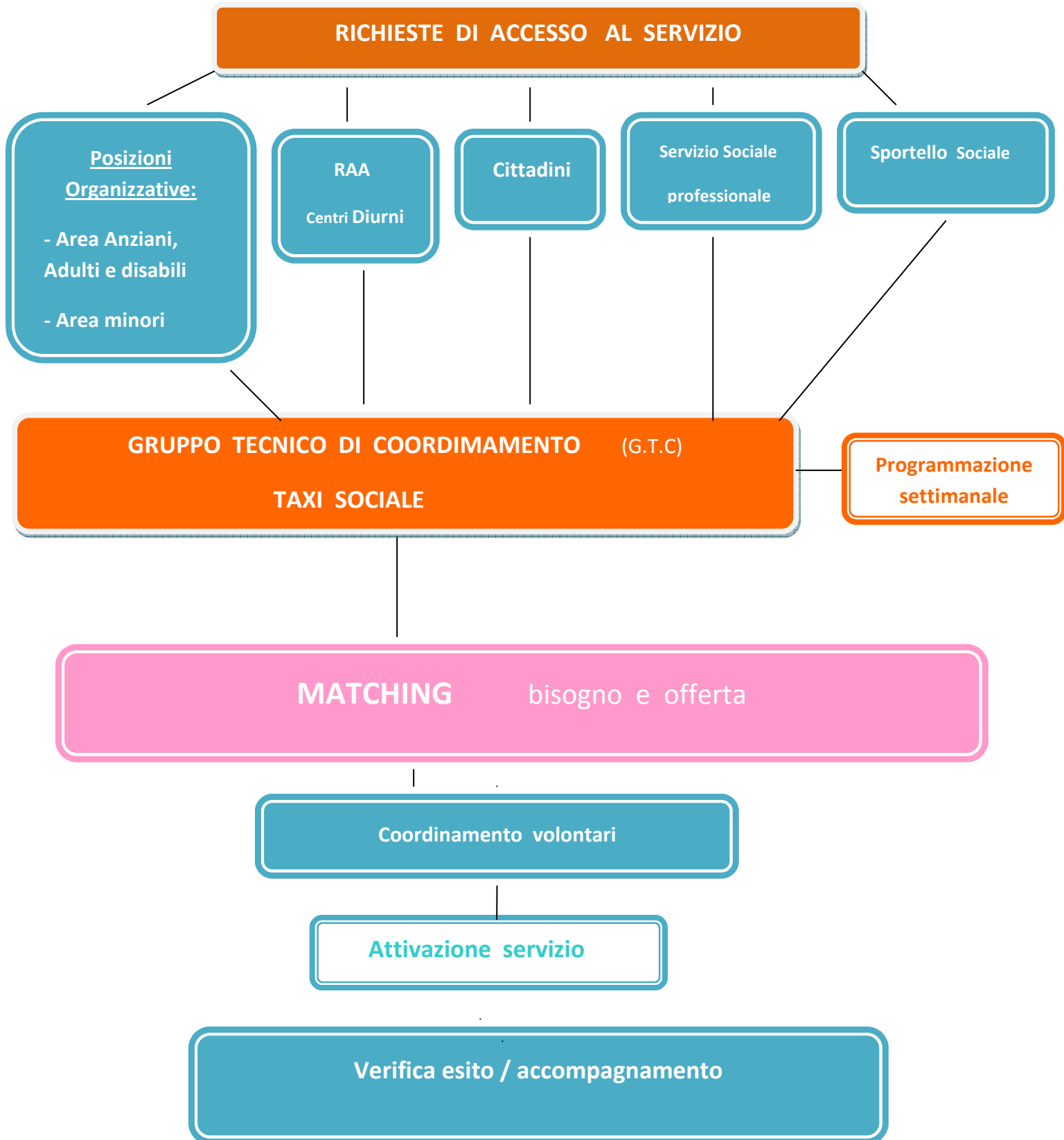
2.1 *Il COORDINAMENTO UNICO DEL SERVIZIO TAXI SOCIALE*

Al fine di garantire la piena funzionalità del Servizio di Taxi sociale è stato costituito un unico organo di gestione denominato **Gruppo Tecnico di Coordinamento (GTC)**. E' composto da due figure professionali Responsabili delle attività assistenziali (RAA).

Al GTC competono, tra le altre cose:

- a. Accoglienza centralizzata di tutte le prenotazioni del Servizio
- b. Programmazione, coordinamento e gestione delle attività, dei 40 volontari e dei trasporti, secondo modalità tecnicamente corrette e nel rispetto delle normative specifiche
- c. La definizione delle ammissioni, delle dimissioni e delle sospensioni dal servizio
- d. Controllo di gestione del Servizio
- e. Gestione parco auto Aziendale (manutenzione ordinaria e straordinaria e verifica ausili di sicurezza dei 25 mezzi disponibili)
- f. Verifiche metodologiche e proposte di miglioramento circa l'organizzazione del servizio

FLOW CHART – TRATTAMENTO DOMANDA/OFFERTA SERVIZIO TAXI SOCIALE



2.2 DESTINATARI

Possono usufruire del servizio taxi sociale i cittadini residenti nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense (Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo) in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti:

1. persone anziane ultrasessantacinquenni prive di famigliari di riferimento o con coniuge/figli/famigliari conviventi privi di patente di guida;
2. persone portatrici di deficit in possesso di certificazione L 104 prive di famigliari di riferimento o con coniuge/figli/famigliari conviventi privi di patente di guida e/o di automezzo attrezzato per il trasporto disabili;
3. solo in presenza di progetto individualizzato e/o di contratto sociale: persone non in possesso dei requisiti di cui ai punti 1 e 2, ma in carico al Servizio Sociale Professionale dell'Azienda con particolari difficoltà famigliari, sociali, di distanza e di collegamento che si trovino in condizioni di effettiva impossibilità a spostarsi autonomamente o usufruendo di altri servizi pubblici o privati all'uopo destinati.

In caso di utenti minori di età è necessario che gli stessi siano accompagnati da un genitore e/o da un tutore o da persona delegata formalmente dai medesimi previa accettazione della delega.

In presenza di utenti con disabilità certificata, è necessario acquisire certificazione medica specifica attestante la compatibilità delle modalità di trasporto con i bisogni sanitari dell'utente. Sono in ogni caso escluse dal servizio le persone che necessitano di particolare assistenza sanitaria o le persone con apparati elettro-medicali od infusivi non gestibili dalla persona stessa. Particolari condizioni sanitarie temporanee o insorte successivamente all'attivazione del servizio dovranno essere valutate dal medico curante al fine di prescrivere l'eventuale trasporto in ambulanza.

2.3 FINALITA'

IL Servizio di taxi Sociale dell'Azienda mantiene tra le proprie finalità:

- ✓ colmare le distanze in favore di chi vive fuori dal centro abitato o che presenta particolari difficoltà ad utilizzare altri mezzi di trasporto pubblico;
- ✓ permettere alle persone anziane e disabili il raggiungimento di strutture sanitarie o presidi ospedalieri con un servizio dedicato;
- ✓ favorire il raggiungimento del luogo di lavoro o laboratori protetti per le persone con disabilità;
- ✓ favorire il trasporto per il diritto allo studio a minori certificati.

- ✓ Promuovere l'autonomia dei soggetti a rischio emarginazione, favorendo un migliore inserimento nel contesto sociale

2.4 MODALITA' DI ACCESSO

Per richiedere l'ammissione ai servizi è necessario presentare specifica domanda presso lo Sportello territoriale del Comune di residenza o all'Assistente sociale competente utilizzando l'apposita modulistica.

Al momento della presentazione della domanda, il richiedente (nel caso in cui il beneficiario del servizio sia un minore o un disabile) deve sempre indicare l'accompagnatore di cui al precedente punto 2.2.

Alla domanda di ammissione al servizio dovranno anche essere contestualmente allegati:

1. Certificazione ex legge 104/92 attestante la disabilità;
2. Certificazione medica specifica attestante la compatibilità delle modalità di trasporto con i bisogni sanitari dell'utente limitatamente alle persone con disabilità;
3. Dichiarazione del genitore e/o tutore, in caso di utenti minori di età, attestante il nominativo dell'accompagnatore ovvero delega specifica a terzi con relativa accettazione da parte del delegato;
4. Certificazione Isee in corso di validità, ove necessario ed ai fini della determinazione della contribuzione economica alla retta del servizio da parte del richiedente.

Successivamente all'accettazione della domanda di ammissione, l'utente potrà accedere alla prenotazione telefonica del Servizio presso il coordinamento unico del taxi sociale. Le richieste di trasporto devono pervenire, di norma, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 ed entro le ore 12,00, di almeno tre giornate lavorative precedenti la data del trasporto richiesto. Il CdA dell'Azienda mantiene la facoltà di modificare gli orari di prenotazione in base ad eventuali e sopravvenute esigenze organizzative.

2.5 RAPPORTO TRA IL SERVIZIO E I DESTINATARI

I rapporti tra il personale adibito alla gestione del servizio ed i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Nessun rapporto economico diretto deve intercorrere tra l'utente e il personale addetto al servizio.

Eventuali proposte e/o reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati con le modalità previste dalla Carta del Servizio di tempo in tempo vigente e dalla Sezione Amministrazione Trasparente di cui al sito internet istituzionale.

2.6 MODALITA' DI CONTRIBUZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

Gli utenti del taxi sociale contribuiscono al costo del servizio attraverso:

1. il pagamento, all'attivazione del servizio, di una quota economica su base annuale "una tantum" a prescindere dalla fascia reddituale di appartenenza: tale quota viene determinata periodicamente dall'Organo competente;
2. il pagamento di una quota economica su base mensile determinata in base alla fascia reddituale di appartenenza e in base ai servizi effettivamente fruiti; tale quota viene determinata periodicamente dall'Organo competente.

CAPITOLO 3 – FATTORI QUALITATIVI E STANDARD DI SERVIZIO: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA NEI CONFRONTI DI UTENTI E CITTADINI, TRASPARENZA E BILANCIO SOCIALE

IL SISTEMA QUALITA' E GLI STANDARD DI SERVIZIO

Il Sistema Qualità intende garantire a tutti i beneficiari dei servizi erogati dall'Azienda ed ai loro familiari la possibilità di potere esprimere la propria percezione del servizio ed il livello di gradimento, contribuendo anche in questo modo al miglioramento delle programmazioni.

Il sistema qualità è l'insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi ed i nostri servizi sociali siano orientati all'appropriatezza e alla personalizzazione, all'efficienza ed all'efficacia dei metodi e degli interventi adottati, all'uso ottimale delle risorse, nonché ad opportune sinergie con servizi e risorse del territorio, attraverso la valutazione dei risultati, quale percorso di apprendimento e miglioramento continuo.

La filosofia a cui ci si ispira è quella del Total Quality Managment (TQM) in cui la filosofia dell'agire è orientata al miglioramento continuo e incentrata:

- a. sulla figura professionale;
- b. sul lavoro di gruppo;
- c. sull'analisi dei risultati;
- d. sull'implementazione di buone prassi.

LA COMMISSIONE “QUALITA’ DEL SERVIZIO”

Per analizzare e monitorare i punti di forza ed i punti di debolezza del Servizio Taxi Sociale si costituisce la “Commissione Qualità del Servizio” composta da:

- Ufficio di Direzione, a sua volta composto dal Direttore Generale e dai Responsabili di Area tecnica dell’Azienda;
- Gruppo tecnico di coordinamento.

La “Commissione Qualità del Servizio” si riunisce di minima due volte l’anno ed ha il compito di:

1. confrontarsi in merito al clima ed alla qualità del servizio percepiti, anche attraverso i dati che saranno raccolti tramite i questionari che, di tempo in tempo, verranno somministrati sia agli operatori, al fine di sondare i vissuti in ordine al proprio ruolo ed all’organizzazione di appartenenza (clima organizzativo), sia ad utenti e familiari, al fine di analizzare il livello di soddisfazione in ordine alle prestazioni fornite;
2. verificare il rispetto degli standard minimi di servizio garantiti nel “patto sociale” di cui alla presente Carta dei Servizi e sotto dettagliati, con disamina dei risultati raggiunti in riferimento agli indicatori e di eventuali criticità.

L’analisi del contesto nelle modalità sopra descritte, consente alla Commissione di ottenere una “fotografia dinamica” della situazione del servizio, nonché di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione ed alla Direzione Aziendale, utili a promuovere eventuali percorsi di miglioramento.

INDICATORI STANDARD DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Nella fase di richiesta accesso

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Completezza/correttezza delle informazioni all’utenza	Informazioni minime garantite all’utenza: criteri e procedure di ammissione al servizio; modalità di compartecipazione economica al servizio (tariffe)	100% realizzazione di almeno n. 1 colloquio informativo; 100% consegna gratuita del Regolamento e della Carta del Servizio

Semplicità prenotazione del Servizio	Esistenza di un centro telefonico unico di prenotazione	100% rispetto tempi di apertura prenotazione: centro telefonico unico di prenotazione del servizio attivo per almeno 20 ore settimanali
Tempestività della risposta	Attivazione del servizio dopo almeno 3 giorni lavorativi dalla richiesta	100% rispetto dei tempi di risposta
Rispetto dei criteri di priorità previsti da regolamento in caso di disponibilità di mezzi e/o volontari inferiori alle richieste	determinazione lista d'attesa	100% rispetto dei criteri definiti dal regolamento nella determinazione delle priorità di accesso

Nel corso del servizio

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Accessibilità del servizio e continuità della funzioni operative di sistema	Apertura minima del servizio dal lunedì al venerdì	100% rispetto disponibilità aperture del servizio per almeno n. 55 ore settimanali
Adeguatezza delle condizioni di sicurezza, funzionali e igieniche dei mezzi di trasporto	Pulizia ordinaria programmata periodica	90% esecuzione di almeno n.1 intervento mensile di pulizia interna ed esterna del mezzo con compilazione scheda d'intervento
	Pianificazione e realizzazione pulizia/igienizzazione straordinaria del mezzo	100% definizione e realizzazione di una programmazione, su base annua, delle pulizie straordinarie dei mezzi
	Manutenzione ordinaria periodica programmata con officine meccaniche convenzionate	100% definizione e realizzazione di una programmazione, su base annua, delle manutenzioni ordinarie
	Manutenzione straordinaria con officine meccaniche convenzionate	100% esecuzione della manutenzione straordinaria
	Verifica e manutenzione apparati di sicurezza/ausili mezzi attrezzati	100% esecuzione controlli giornalieri 100% blocco del mezzo in caso di malfunzionamento di ausili di sicurezza fino a riparazione effettuata
Adeguatezza del personale impegnato nel trasporto dell'utenza	Formazione, aggiornamento e verifiche del personale operante	Almeno 6 ore annue di formazione garantite a ciascuna unità di personale
	Quantità di personale proporzionato alla presenza degli utenti nelle diverse tipologie di trasporto	100% rispetto del rapporto numerico di sicurezza operatore/utente previsto dal Regolamento vigente

Gestione delle emergenze a danno del trasportato e/o a danno del mezzo di trasporto	Esecuzione di interventi appropriati, tempestivi, efficaci ed efficienti a tutela della sicurezza del mezzo e della salute degli ospiti	Applicazione e rispetto dei protocolli aziendali vigenti nel 100% dei casi e delle situazioni di emergenza
Trasparenza: Segnalazione e reclami	Rispetto delle tempistiche di esito alle segnalazioni e dei reclami previste dalla presente Carta dei Servizi	Esito entro 30 giorni nel 100% dei casi ordinari (salvo proroga di ulteriori 30 giorni per casi di specifica complessità adeguatamente motivata)

LA TRASPARENZA E IL BILANCIO SOCIALE

L'Azienda garantisce la massima trasparenza dell'operato tramite:

1. Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione ed il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (Ex L. 190/2012 e DLGS n. 33/2013, così come ulteriormente specificato dalla Circolare n. 1/2014 del Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione e dalla Determinazione n. 8/2015 dell'Agenzia Nazionale AntiCorruzione);
2. Il Codice di comportamento, redatto sulla base delle Linee guida emanate dall'Autorità Nazionale AntiCorruzione (ANAC), integra ai sensi dell'art. 54 del Decreto legislativo n. 165/2001 le previsioni del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, di seguito denominato "Codice generale", approvato con Decreto del Presidente della Repubblica n. 62/2013, che ha definito i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti pubblici sono tenuti ad osservare;
3. L'utilizzo del Bilancio Sociale, strumento di rendicontazione volontario, connesso alla responsabilità che ogni organizzazione ha circa gli effetti che la propria azione produce nei confronti degli interlocutori diretti e della comunità, output e *governance*, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente. Il bilancio sociale è l'esito di un processo con il quale l'Azienda rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'organizzazione interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato.

Gli strumenti sopra richiamati sono documentati ed aggiornati periodicamente nel sito internet istituzionale: <http://www.pedemontanasocialeparma.it/>.

APPENDICE STAKEHOLDER E DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

I portatori di interesse.

Il territorio distrettuale e pedemontano sono i contesti di riferimento all'interno dei quali attori pubblici e privati gestiscono servizi di carattere pubblico per la tutela del bene comune, dei diritti di cittadinanza e del benessere collettivo.

L'azione di governante, svolta con impegno, professionalità e costanza dall'Unione Pedemontana Parmense, amplia le opportunità di sostegno sociale alla comunità e rafforza la qualità che emerge dal confronto partecipato.

L'ambito provinciale allarga i confini e abbraccia un territorio sovra distrettuale ricco di competenze, di saperi, di servizi: l'AUSL, le Aziende di Servizi alla Persona, il vasto mondo del Terzo Settore. La diversità significa ricchezza e diviene il patrimonio del nostro territorio che storicamente genera valore attraverso la partecipazione volta alla sussidiarietà orizzontale.

Apparteniamo ad una realtà in cui le persone ed i servizi in rete generano valore dalla concertazione. Strategie di confronto e di partnership ora volgono all'uso efficiente delle risorse per mantenere i livelli non solo qualitativi ma, oggi, anche quelli quantitativi. Le strategie sinergiche tendono a diversificare e a qualificare le opportunità per lo sviluppo del diritto di cittadinanza. Al tempo stesso si impongono riflessioni sulla ottimizzazione delle risorse costituite dai conti economici, dai servizi e dalle strutture organizzative che li producono.

Di seguito si vogliono rappresentare (e ringraziare) i principali stakeholder del Servizio Taxi Sociale dell'Azienda.

Ragione sociale	Città	Provincia
ACI AUTOMOBILE CLUB PARMA	PARMA	PR
A.S.P. AZIENDA SOCIALE SUD-EST	LANGHIRANO	PR
A.V.I.A. ASS. VOL. PER INV. E AN	PARMA	PR
ARICAR S.p.A.	CAVRIAGO	RE
ARIP SRL	PARMA	PR
ASP AZ. SOCIALE SUD EST	LANGHIRANO	PR
ASS. "SOLIDAR.-AZIONE SOLIDALE"	S. ILARIO D'ENZA	RE
ASSIST. PUBBLICA "CROCE AZZURRA"	TRAVERSETOLO	PR
ASSISTENZA VOLONTARIA	COLLECCHIO	PR
ASSOC. BANCA DEL TEMPO	SALA BAGANZA	PR
ASSOC. G. VERDI	MONTECHIARUGOLO	PR
ASSOCIAZIONE LIBERI DI VOLARE	FELINO	PR
AURORA DOMUS COOP SOCIALE ONLUS	PARMA	PR
AUSER	PARMA	PR
AUTOFFICINA 2000 DI M.A. SNC	PARMA	PR
AUTOFFICINA UGOLOTTI PAOLO SNC	FELINO	PR
AVANZINI MICHELE – ELETTRAUTO	TRAVERSETOLO	PR
BERGONZANI PAOLO	PARMA	PR

CARITAS PARROCCHIALE COLLECCHIO	COLLECCHIO	PR
CARROZZERIA NUOVA 2000 SNC	COLLECCHIO	PR
CIRCOLO G. VERDI	MONTICELLI TERME	PR
COMITATO ANZIANI COLLECCHIO	COLLECCHIO	PR
COMITATO ANZIANI	SALA BAGANZA	PR
COMUNE DI COLLECCHIO	COLLECCHIO	PR
COMUNE DI FELINO	FELINO	PR
COMUNE DI MONTECHIARUGOLO	MONTECHIARUGOLO	PR
COMUNE DI SALA BAGANZA	SALA BAGANZA	PR
COMUNE DI TRAVERSETOLO	TRAVERSETOLO	PR
CON-TATTO A.D.V.	TRAVERSETOLO	PR
CROCE AZZURRA	TRAVERSETOLO	PR
EMC2 ONLUS SCSARL	COLLECCHIO	PR
F.LLI CANDIANI SRL	SALA BAGANZA	PR
FAE SNC	FELINO	PR
GHERRI ENORE	TRAVERSETOLO	PR
GIUFFREDI CARLO & C SNC	MONTECCHIO	PR
IL CIRCOLO CENTRO SOC. S.MICHELE	FELINO	PR
INFOMOBILITY SPA A SOCIO UNICO	PARMA	PR
IST. COMP. DI COLLECCHIO	COLLECCHIO	PR
IST. COMP. DI FELINO	FELINO	PR
IST. COMP. MONTECHIARUGOLO	MONTECHIARUGOLO	PR
IST. COMP. TRAVERSETOLO	TRAVERSETOLO	PR
LEASE PLAN ITALIA SPA	ROMA	RM
LEASYS SPA	TORINO	TO
MELLI LUCIANO E C. SNC	COLLECCHIO	PR
MGG ITALIA SRL	CORNATE D'ADDA	MI
OLMEDO SPECIAL VEHICLES SPA	BIBBIANO	RE
PARROCCHIA DI COLLECCHIO	COLLECCHIO	PR
TECNOGOMME DI DALLARI GIANLUCA	FELINO	PR
UNITALSI	PARMA	PR
VIGHI PAOLO AUTORIPARAZIONI	TRAVERSETOLO	PR
VILLA BENEDETTA CASA DI RIPOSO	SALA BAGANZA	PR
VILLA PIGORINI CASA PROTETTA	TRAVERSETOLO	PR
WORLD IN PROGRESS COOP.SOC	PARMA	PR

Domande frequenti - FAQ

- Serve un'iscrizione per accedere al Taxi sociale?

Si, è necessario presentare specifica domanda rivolgendosi allo Sportello Sociale del comune di residenza.

- A seguito della domanda, l'accesso al servizio è sicuro?

La possibilità effettiva di accesso dipende da più fattori, quali:

Appartenenza alle categorie di destinatari cui è rivolto il servizio;

Compatibilità della richiesta e del bisogno della persona con la tipologia di servizio e la disponibilità di mezzi e di volontari. Tale compatibilità è valutata dai professionisti interni all'Azienda (Assistente Sociale, GTC e Responsabili d'area).

- Quale costo ha il servizio?

Il costo del servizio per l'utenza è determinato in base ad un calcolo connesso al valore riportato nella certificazione ISEE. Annualmente l'Organismo Competente determina la soglia del valore ISEE minimo (al di sotto del quale si applica l'esenzione dalla compartecipazione al servizio) e massimo (al di sopra del quale scatta l'esclusione dall'applicazione della quota agevolata). Per poter avere informazioni dettagliate circa la propria posizione in riferimento al costo del servizio, occorre rivolgersi allo Sportello Sociale del territorio di residenza muniti di certificazione ISEE in corso di validità.

- La tariffa del trasporto è comprensiva di andata e ritorno?

Si, se i tempi di attesa non superano le due ore, altrimenti verrà raddoppiata la tariffa.

-Il trasporto è garantito in forma individuale o di gruppo?

Il trasporto, individuale o collettivo di gruppo, è determinato dalle variabili connesse al numero delle richieste pervenute al servizio, nonché dai possibili incroci territoriali utili alla ottimizzazione del servizio

Oltre al trasporto, qualora dovessi recarmi in uno studio medico o in un ambulatorio interno all'Ospedale, posso contare sulla presenza di un volontario che mi accompagni all'interno dello studio medico?

No, di norma il volontario si preoccupa del solo trasporto