



Regione del Veneto

Azienda ASSSL N° 10

"Veneto Orientale"

CARTA DEI SERVIZI

[PERCORSI](#)

[EMERGENZE](#)

[VARIE](#)

[RACCOLTE](#)

[CERCA TROVA](#)



La Carta dei Servizi

La presente **Carta dei Servizi** regola il rapporto tra cittadino/utente e l'Azienda ASSSL n.10 "Veneto Orientale".

La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute.

Essa attribuisce al cittadino/utente ed alle Associazioni di volontariato e di tutela la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed è realizzata secondo lo schema generale di riferimento allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 e la linea guida n. 2/95 del Ministero della Salute.

I principi sull'erogazione dei servizi pubblici

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Il principio va inteso non solo come diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche come divieto di discriminazione nell'erogazione del Servizio causata, per esempio, dalla mancata considerazione di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap e quelle delle categorie di utenti più deboli.

Imparzialità. Nell'erogazione del servizio, verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

Continuità. Questo principio ha valenza prioritaria. Il Servizio deve essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni devono essere regolate espressamente dalla legge (es. normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali).

Diritto di scelta. L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio (con le limitazioni di legge).

Partecipazione. Al cittadino/utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La realizzazione di questo principio è la logica conseguenza del raggiungimento degli obiettivi precedenti.

Gli standard adottati sono stati definiti prendendo come riferimento il servizio come è attualmente effettuato. Al miglioramento continuo delle prestazioni è finalizzata la politica dell'Azienda, che adotta in via ordinaria il metodo della periodicità degli impegni assunti e mette in atto sistemi di tutela e verifica da parte degli utenti.

la Direzione

[INIZIO PAGINA](#)

[\[PERCORSI\]](#) [\[EMERGENZE\]](#) [\[VARIE\]](#) [\[RACCOLTE\]](#) [\[CERCA-TROVA\]](#)

Gestione della Carta dei Servizi a cura dell'[Ufficio per le Relazioni con il Pubblico](#) Tel. 0421 / 228057
AZIENDA SOCIO SANITARIA LOCALE N° 10 - 30027 San Donà di Piave (VE) - Piazza A. De Gasperi, 5