

Comune di Rovigo



# Carta del Servizio

## Servizi Sportivi



# Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

*Il Sindaco*  
Paolo Avezzù

*L'Assessore alla Qualità e URP*  
Gabriele Della Gatta

# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Destinatari	10
5. Ubicazione degli uffici e dei servizi	10
6. Orari d'accesso al pubblico	10
7. Modalità di accesso e fruizione	10
8. Personale operante nei servizi	11
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	11
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	13
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	15
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	16
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

# Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

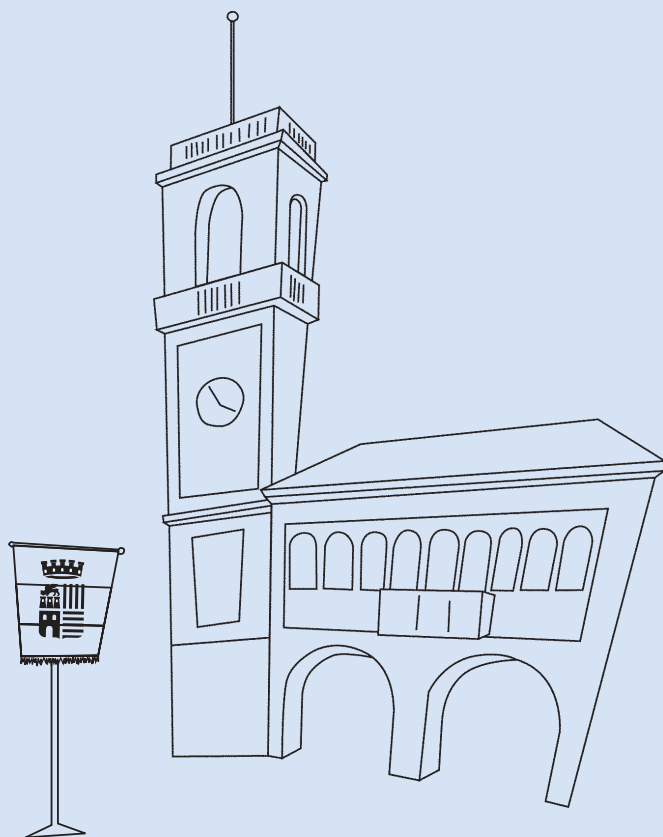
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



# Carta del Servizio Servizi Sportivi

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

## 1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la promozione e la diffusione della pratica sportiva sul territorio comunale.

## 2. Attività del servizio

L'Ufficio Servizi Sportivi del Comune di Rovigo si occupa della programmazione e gestione di manifestazioni e di attività sportive sul territorio, in collaborazione con organismi e soggetti che svolgono attività con finalità istituzionali, anche tramite la concessione di sostegni finanziari e contributi alle stesse.

L'ufficio cura la gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale anche attraverso la stipulazione di convenzioni, concessioni e protocolli d'intesa con società sportive ed enti di promozione.

L'ufficio svolge inoltre attività di promozione della pratica sportiva in ambito scolastico favorendo il rapporto tra gli impianti sportivi comunali e le attività scolastiche.

Nell'ambito della promozione dello sport ai giovani, l'ufficio organizza attività di animazione estiva sportiva rivolta ai bambini dai 5 ai 13 anni.

L'ufficio riferendosi ad atti di natura comunitaria, statale, regionale e comunale lo sport, rilascia ai cittadini le informazioni utili per la realizzazione di eventi ed attività sportive.

### 3. Oggetto del servizio

#### **a) PROVVEDIMENTI AUTORIZZATIVI E CONCESSORI**

- Rilascio autorizzazioni per l'utilizzo di impianti sportivi previa valutazione dell'istanza presentata;
- Convenzioni e protocolli d'intesa con società ed associazioni sportive per la gestione degli impianti sportivi comunali.

#### **b) ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ SPORTIVE REALIZZATE SUL TERRITORIO COMUNALE**

- Collaborazione per la realizzazione di manifestazioni sportive rilevanti sul territorio comunale, con eventuale assegnazione del patrocinio e possibilità di erogazione di contributi;
- Conferimento di riconoscimenti e premi alle società ed alle associazioni sportive;
- Supporto nell'attività di promozione sul territorio delle attività e delle manifestazioni realizzate dalle società sportive del Comune di Rovigo.

#### **c) ATTIVITÀ DI VERIFICA E MANUTENZIONE**

- Manutenzione e pulizia degli impianti sportivi a gestione diretta del Comune di Rovigo;
- Monitoraggio dello stato di manutenzione degli impianti per eventuali segnalazioni all'Ufficio Tecnico del Comune di Rovigo.

## 4. Destinatari

- a) Società ed Enti direttamente interessati all'utilizzo degli impianti sportivi;
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visure di atti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

## 5. Ubicazione degli uffici

Settore Servizi alle Persone, Politiche Giovanili, Servizi Sportivi,, Istruzione, Gemellaggi e cooperazione decentrata, Statistica

Viale Trieste 18 - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206 306 Fax: 0425/206 581

## 6. Orari d'accesso al pubblico

Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.45;

Martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.15 alle ore 17.30.

## 7. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecnico/organizzative, in ambiente riservato;
- Ritiro e consegna pratiche.

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato anche telefonicamente ai seguenti numeri:

0425/206.471 (manifestazioni sportive - animazione estiva)

0425/206.578 (piscine - palestre)

0425/206.575 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione)

0425/206.410 (appuntamenti con l'Assessore allo Sport)

e-mail: [sport@comune.rovigo.it](mailto:sport@comune.rovigo.it)

## 8. Personale operante nel servizio

N. 20 persone

## 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

### b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Servizi Sportivi";
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle associazioni sportive interessate.

### **c) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I Servizi Sportivi improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Gli operatori dei Servizi Sportivi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

I Servizi Sportivi si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. I Servizi Sportivi si impegnano inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

# 10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

## **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, i Servizi Sportivi promuovono la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, a riunione periodica e programmata, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9. c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

## **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

I Servizi Sportivi del Comune di Rovigo adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- forniscono, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispongono, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo;
- forniscono informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9. a), in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
- informano tempestivamente gli utenti e le associazioni interessate della eventuale interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);
- indicano esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il responsabile dei Servizi Sportivi, d'intesa con il dirigente del Settore Servizi alle

Persone ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predisporre tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile dei Servizi Sportivi attiva i seguenti interventi, con la collaborazione e con l'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

#### **a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari**

A cadenza annuale vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

#### **b) procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo.

Il reclamo scritto può essere consegnato direttamente, spedito tramite posta, inviato tramite fax o per posta elettronica ai recapiti indicati ai punti 5 e 7 o consegnato allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione. L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

#### **c) procedure di registrazione interne delle anomalie**

Il responsabile dei Servizi Sportivi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del settore Area Servizi alle Persone, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

# 11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto dei Servizi Sportivi sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi di legge (ove specificati) entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il richiedente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare anche telefonicamente i richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

**Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa**

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
<b>RILASCIO AUTORIZZAZIONE UTILIZZO IMPIANTI PER STAGIONE SPORTIVA</b>	r : Rizzato s: Viola	30 gg.	20 gg.
<b>RILASCIO AUTORIZZAZIONE UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI PER MANIFESTAZIONI</b>	r : Rizzato s: Viola	30 gg.	15 gg.
<b>ISCRIZIONE ANIMAZIONE ESTIVA</b>	r : Rizzato s: Toscano	non specificato	immediata
<b>CONVEZIONI E PROTOCOLLI D'INTESA</b>	r : Casonato s : Rizzato	non specificato	3/6 mesi
<b>EROGAZIONE DI CONTRIBUTI</b>	r : Casonato s : Rizzato	non specificato	3/6 mesi

## 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

**Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA</b>	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	Disponibilità a richiesta, anche all'esterno
	Tempo medio di attesa	3 minuti
<b>GESTIONE PRATICHE</b>	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge
	N° di autorizzazioni esaminate (rilasciate o rigettate) nei termini di legge/ N° di autorizzazioni richieste	100%
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 1999 in poi: 4 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 1999: 5 gg.
<b>ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale - disponibile anche sul sito Web entro il 31/12/2004
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° 2 persone coinvolte nei vari corsi di aggiornamento e formazione

**segue...**

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004</b>
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE</b>	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico dei Servizi Sportivi nell'arco dell'anno solare	Max 5
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	60%

## 13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il responsabile dei Servizi Sportivi produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente, d'accordo con il responsabile dei Servizi Sportivi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore allo Sport.





*dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro*  
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • [www.iar-restauri.it](http://www.iar-restauri.it)



**COMUNE DI ROVIGO**

**Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico**

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)

[www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it)