



## **CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO**

### **UFFICIO POLITICHE GIOVANILI**

#### **1. OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO**

*L'obiettivo primario del servizio è la promozione di attività e politiche a favore della popolazione giovanile.*

*I fini che si intendono perseguire mirano ad offrire nuove opportunità ai giovani, favorendo da un lato l'aggregazione, e dall'altro la partecipazione per una crescita sana come cittadini consapevoli ed attivi.*

#### **2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

*L'Ufficio Politiche Giovanili del Comune di Rovigo si occupa della programmazione di servizi e di attività rivolte ai giovani, anche ricorrendo all'assegnazione a terzi (tramite gli strumenti dell'affidamento diretto e dell'appalto a cooperative e associazioni operanti sul territorio).*

*Buona parte del lavoro dell'Ufficio Politiche Giovanili si svolge per progetti; l'ufficio segue sia la stesura sia l'effettiva realizzazione delle iniziative in essi contenuti.*

*L'Ufficio promuove altresì la creazione di organismi di partecipazione attiva dei giovani, volti a garantire la condivisione delle azioni delle politiche giovanili con i destinatari delle azioni stesse.*

#### **3. OGGETTO DEL SERVIZIO**

##### *a) Attività progettuale :*

- *stesura di progetti di servizi ed attività a favore dei giovani;*
- *istruttorie per accedere a forme di finanziamento pubblico;*
- *rendicontazione spese per liquidazione finanziamenti pubblici.*

##### *b) Modalità di realizzazione:*

- *realizzazione dei servizi rivolti ai giovani attraverso l'appalto o l'affidamento diretto a terzi;*
- *coinvolgimento di una pluralità di soggetti nella progettazione e/o nella realizzazione delle iniziative previste nei progetti;*
- *promozione delle iniziative previste nei progetti sul territorio;*
- *convenzioni e protocolli d'intesa con enti, associazioni e cooperative per la realizzazione delle attività previste dai progetti.*

##### *c) Realizzazione di manifestazioni :*

- *realizzazione di manifestazioni rivolte ai giovani;*
- *supporto nell'attività di promozione sul territorio delle attività e delle manifestazioni realizzate dalle associazioni con il patrocinio del Comune di Rovigo Assessorato alle Politiche Giovanili.*

d) *Attività di supporto e di verifica:*

- *verifica delle modalità di amministrazione delle associazioni/cooperative che gestiscono per conto del Comune di Rovigo i servizi rivolti ai giovani;*
- *supporto alle associazioni/cooperative nell'attività di gestione dei servizi rivolti ai giovani;*
- *monitoraggio dello stato di manutenzione degli edifici destinati all'utilizzo da parte di associazioni/cooperative che gestiscono in affidamento o in appalto servizi rivolti ai giovani per eventuali segnalazioni all'Ufficio Tecnico del Comune di Rovigo.*

**4. DESTINATARI**

- a) *giovani dai 14 ai 34 anni;*
- b) *Associazioni, Cooperative ecc. che operino per o con i giovani;*
- c) *chiunque desideri ottenere informazioni o visure di atti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento comunale 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: 0425/206 470 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 17.45.*

**7. MODALITÀ D'ACCESSO E DI 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:*

- *0425/206.470 ( Informazioni generali)*
- *0425/206.482( Informazioni tecniche sui progetti )*
- *0425/206.575 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione)*
- *0425/206.472 (appuntamenti con l'Assessore alle Politiche Giovanili)*

*e-mail: polgiovani@comune.rovigo.it*

**8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO**

*N. 6 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 e presso lo Sportello Informagiovani;*
- *pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Politiche Giovanili" e nel sito Informagiovani.*

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

*L'ufficio Politiche Giovanili impronta 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 dell'ufficio Politiche Giovanili ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*

e) **CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

*L'ufficio Politiche Giovanili si impegna 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.*

*L'ufficio Politiche Giovanili si impegna 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, l'ufficio Politiche Giovanili promuove 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**

*L'ufficio Politiche Giovanili del Comune di Rovigo adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.*

*In particolare:*

- *fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;*
- *predispone, 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;*
- *fornisce 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;*
- *informa tempestivamente gli utenti e le associazioni interessate della eventuale interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);*
- *indica 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 dell'Ufficio Politiche Giovanili, d'intesa con il dirigente del Settore Servizi alle Persone ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone 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 dell'Ufficio Politiche Giovanili attiva i seguenti interventi, con la collaborazione e con l'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:*

##### *a) indagini sulla soddisfazione degli utenti.*

*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 potranno essere 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 dell'Ufficio Politiche Giovanili, 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 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 di pertinenza dell'Ufficio Politiche Giovanili 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 di legge	Termine di impegno
STESURA PROGETTI	r : Rizzato s: Padovani	A seconda del bando	30 gg.
ISTRUTTORIA PER ACCESSO A FORME DI FINANZIAMENTO PUBBLICO	r : Rizzato s: Padovani	A seconda del bando	15 gg.
RENDICONTAZIONE SPESE PER LIQUIDAZIONE CONTRIBUTI PUBBLICI	r : Rizzato s: Orioli	A seconda del bando	15 gg.
APPALTI PER AFFIDAMENTO SERVIZI	r : Casonato s : Rizzato	non specificato	2 mesi
CONVEZIONI E PROTOCOLLI D'INTESA	r : Casonato s : Rizzato	non specificato	3/6 mesi
EROGAZIONE DI CONTRIBUTI	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	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	Disponibilità a richiesta
	Tempo medio di attesa allo sportello	3 minuti
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	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.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	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 31/04/2005
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° 2 persone coinvolte nei vari corsi di aggiornamento e formazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico delle Politiche Giovanili nell'arco dell'anno solare	Zero

### **13. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

*Annualmente il responsabile dell'Ufficio Politiche Giovanili 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 dell'Ufficio Politiche Giovanili aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alle Politiche Giovanili.*