



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

IL SERVIZIO INFORMAHANDICAP

1. OBIETTIVO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del Servizio è quello di migliorare l'intervento nelle politiche sociali promuovendo, anche il miglioramento delle risposte a situazioni di disabilità.

2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Informahandicap svolge le funzioni di informazione richiamate dalla normativa statale e regionale in materia di legislazione sociale, socio-assistenziale, assistenziale e previdenziale; inoltre fornisce indicazioni, modulistica e consulenza sui servizi offerti alla persona disabile e/o al nucleo familiare a cui appartiene, organizzati e gestiti sia dal pubblico sia dal privato, anche sociale (terzo settore: cooperative sociali, organizzazioni di volontariato, di promozione sociale, ecc.).

Gestisce una piccola biblioteca, con riviste, libri, manuali, video, guide, ecc. sugli argomenti legati anche indirettamente alle tematiche dell'handicap e della disabilità; inoltre gestisce un Sito Internet e due caselle di posta elettronica.

Il Servizio propone mensilmente una pubblicazione mensile di informazione e di approfondimento denominato NEWS H; inoltre organizza periodicamente momenti di informazione-formazione-dibattito su argomenti importanti quali la Finanziaria, la Dichiarazione dei Redditi, l'inserimento lavorativo (ovvero Permessi Lavorativi), ecc. .

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

a) Gestione dello Sportello (utenti):

- *attività di sportello e acquisizione delle richieste (telefoniche, fax, e-mail o dirette) fatte dagli utenti e registrate su apposito stampato;*
- *esame e valutazione delle richieste, secondo l'argomento, la tematica o il servizio richiesto;*
- *risposta diretta e/o consegna immediata della modulistica o documentazione se la richiesta non è complessa;*
- *ricerca del materiale all'interno dello Sportello (faldoni, biblioteca, legislazione, ecc.) e predisposizione/consegna della documentazione, nei seguenti termini:*
 - *immediatamente, se la richiesta è semplice;*

- entro 3 giorni (con eventuale invio, tramite fax, lettera o e-mail), se la richiesta è complessa.
 - ricerca del materiale all'esterno dello Sportello: entro 8 giorni se per la risposta occorre rivolgere richieste (di chiarimenti, di conferma, ecc.) ad Enti Pubblici o a carattere Pubblico (Comuni, Provincia, Regione, Ministero, Agenzia delle Entrate, INPS, INPDAP, ecc..) ovvero ad Organizzazioni Sociali (OO.SS.) e del Privato Sociale a carattere Regionale e Nazionale; anche in questo caso è prevista la predisposizione del materiale eventualmente arrivato con invio al destinatario, tramite fax, lettera o e-mail
 - informatizzazione periodica delle richieste dell'utenza, secondo una casistica predefinita;
 - rapporto trimestrale sulle casistiche riguardanti l'attività dello Sportello;
 - attività di raccordo e di contatto tra gli Enti Pubblici (Comuni, Provincie, Agenzia delle Entrate, INPS, ecc.) e l'utente arrivato allo Sportello.
- b) *Gestione della banca dati cartacea informativa tramite la realizzazione dei dossier:*
- ricerca del materiale riguardante le tematiche dell'handicap, della disabilità, dei servizi, delle prestazioni/agevolazioni ad esse collegate, a cui le persone disabili e/o il nucleo dove sono incluse posso accedere o usufruirne;
 - catalogazione del materiale in oltre 100 dossier cartacei, riguardanti principalmente:
 - la Mobilità (Barriere Architettoniche, Trasporti e Patenti);
 - la Scuola (Insegnate di sostegno, Ausili) ;
 - il Lavoro (Collocamento Obbligatorio, permessi);
 - lo Sport e il Turismo;
 - l'Assistenza;
 - la Previdenza;
 - il Dopo di Noi, l'Amministratore di Sostegno, l'Interdizione;
 - gli Ausili con caratteristiche domestiche;
 - i Servizi (Centri Diurni , Ceod, Comunità Alloggio, Case famiglia e così via);
 - la Legislazione (Regionale, Statale, Europea);
 - realizzazione della modulistica inerente la catalogazione.
- c) *Realizzazione della banca dati informatica delle riviste, video, libri, guide, ecc.*
- catalogazione ed inserimento informatico delle oltre 30 riviste specializzate;
 - ricerca, degli articoli delle riviste concernenti gli argomenti dei dossier;
 - catalogazione ed informatizzazione degli articoli delle riviste concernenti gli argomenti dei dossier;
 - catalogazione ed informatizzazione di video, libri, guide, manuali;
 - catalogazione ed informatizzazione di ulteriore materiale derivanti da Convegni e altro.

- d) *Gestione dell'attività di prestito del materiale: libri, manuali, video, riviste, guide*
- *predisposizione scheda richiesta prestito materiale;*
 - *calendario richieste utenti, con data di rientro materiale.*
- e) *Gestione rassegna stampa:*
- *raccolta materiale quotidiani, settimanali, e periodici locali;*
 - *catalogazione degli articoli della stampa sullo Sportello Informahandicap e sugli argomenti presenti nei dossier;*
 - *informatizzazione tramite scansione digitale degli articoli.*
- f) *Realizzazione e gestione della pubblicazione periodica NEWS H:*
- *impostazione grafica e impaginazione;*
 - *ricerca e inserimento materiale legislativo nazionale e regionale;*
 - *ricerca e inserimento di argomenti e/o fatti anche locali per la realizzazione dell'Editoriale;*
 - *ricerca e inserimento date di appuntamenti, scadenze di agevolazioni, ecc. ;*
 - *ricerca e inserimento delle attività del Privato Sociale sia a livello locale che extra Provincia;*
 - *realizzazione del Bollettino e divulgazione presso Associazioni, Enti Pubblici e Privati.*
- g) *Gestione del sito internet <http://digilander.libero.it/info.h.pol/> e della casella di e-mail informahandicap@comune.rovigo.it*
- *gestione e realizzazione delle schede riprendendo la classificazione dei dossier;*
 - *aggiornamento periodico del sito;*
 - *aggiornamento giornaliero della corrispondenza telematica.*

4. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE

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

- *Informazioni specifiche, ma anche generali e tecniche, anche in ambiente riservato a richiesta dell'interessato;*
- *Ritiro o invio richieste e/o modulistica;*

È possibile ricevere informazioni telefoniche o via e-mail, ed ottenere inoltre appuntamenti con il Coordinatore del Servizio, rivolgendosi ai seguenti recapiti:

Telefono: 0425/46.00.19 Fax: 0425/27.413

Sito: <http://digilander.libero.it/info.h.pol/>

E-mail: informahandicap@comune.rovigo.it

5. DESTINATARI

- a) *disabili e loro familiari;*
- b) *operatori e tecnici del settore;*

- c) *studenti e insegnanti;*
- d) *Associazioni e Cooperative;*
- e) *Amministratori pubblici e privati;*
- f) *singoli cittadini o famiglie interessate alle opportunità offerte dallo Sportello Informahandicap;*
- g) *chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.*

6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì : dalle ore 9.00 alle ore 12.00;

Martedì pomeriggio : dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

7. UBICAZIONE DEGLI UFFICI:

Assessorato ai Servizi Sociali e all'Informahandicap - Sportello Informahandicap.

Vicolo S. Donatoni,4 (Piano Terra – Senza Barriere Architettoniche, con parcheggio per disabili nelle vicinanze) – 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/460019 Fax: 0425/27413

8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO

N. 4 persone, di cui 2 a tempo parziale e 2 volontari

9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) 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 o eventualmente programmate, saranno tempestivamente comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- *con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;*
- *ove possibile, pubblicate anticipatamente sul sito dell'Informahandicap*

b) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Lo Sportello Informahandicap 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;*
- *per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto ai bisogni ed alle necessità degli utenti, ricercando la soddisfazione degli stessi.*

c) **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Gli Operatori e i Volontari dello Sportello Informahandicap ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, come previsto dal Capo II – punto 4 della Carta Generale.

d) **CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il Coordinatore dello Sportello Informahandicap si impegna a far sì che il comportamento degli 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.

Il Coordinatore dello Sportello Informahandicap si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso la proposta di opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori del Servizio.

e) **CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, 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 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, cognome e funzione.

10. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE:

La semplificazione delle procedure di accesso all'Informahandicap, sarà oggetto di verifica, come pure l'efficienza ed il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del servizio.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Lo Sportello Informahandicap adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- *fornisce, tramite gli operatori, tutte le informazioni verbali necessarie per accedere alle prestazioni previste dal Servizio;*
- *predispone apposita modulistica che consenta agli utenti di accedere alle stesse prestazioni del Servizio.*
- *fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza.*

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Coordinatore dello Sportello Informahandicap, d'intesa con il Dirigente del Settore

comunale di competenza ed in accordo con il Settore Risorse Umane, favorisce 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, cortesia e competenza professionale 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 Dirigente responsabile dello Sportello Informahandicap attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) Indagini sulla soddisfazione degli utenti.

A cadenza annuale, immediatamente dopo l'erogazione del servizio ed in maniera assolutamente anonima e riservata, agli utenti viene consegnato un questionario da compilare, per rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

I risultati 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, al Dirigente del Settore comunale di competenza, 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 può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. 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.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

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) Procedura di registrazione interna delle anomalie.

Il Dirigente del Settore comunale di competenza, sentiti periodicamente il Coordinatore e gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le include nel Rapporto qualità affinché vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

11. 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	15 ore settimanali
	N. utenti ricevuti allo Sportello	circa 450 annui
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa	Nessuno
	Uniformità degli orari al pubblico del Servizio con gli orari di altri uffici comunali potenzialmente coinvolti nelle varie pratiche	Copertura all'80% con gli orari dei Servizi Sociali del Comune
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi necessari per visura/rilascio copia di atti su ricerca semplice	Immediata
	Tempi necessari per visura/rilascio copia di atti su ricerca complessa	3 gg
	Tempi necessari per visura/rilascio copia di atti su ricerca esterna	8 gg
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si Ben visibile ed aggiornata
	Facilità d'accesso alla modulistica	Tutti i moduli a disposizione c/o lo Sportello
	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	Il personale, senza distinzioni, sarà oggetto di aggiornamento, addestramento e formazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° reclami previsti	Zero

12. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il Dirigente del Settore comunale di competenza provvede a compilare 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 utenti interessati e le Associazioni dei Consumatori con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente del Settore comunale di competenza aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.