

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO PER LE POLITICHE GIOVANILI

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del servizio è la promozione di attività e politiche a favore della popolazione giovanile tese ad accompagnare lo sviluppo delle abilità personali e sociali, offrendo ai giovani opportunità e competenze, con un'attenzione particolare alla dimensione educativa che dev'essere sempre presente nel rapporto tra mondo adulto e giovani.

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

Tra i servizi che il Comune di Rovigo mette a disposizione delle giovani generazioni e che realizza con il supporto di esse sono:

- **l'Ufficio Politiche Giovanili** che si occupa della programmazione di servizi e di attività rivolte ai giovani, anche ricorrendo all'assegnazione a terzi tramite modalità previste dalla vigente normativa.

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.

- **l'Informagiovani** che intende rispondere alle esigenze di informazione, promozione, orientamento attraverso formule innovative, quali la partecipazione attiva dei giovani ed una comunicazione selezionata, flessibile e totalmente accessibile grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie, attraverso le quali sviluppare le tradizionali funzioni di:

1. ricerca

2. documentazione

3. informazione, comunicazione, rapporto con l'utenza.

L'obiettivo è la produzione di informazioni aggiornate e relazioni dinamiche come risposta adeguata alle domande poste dall'utenza, con riferimento ai principali argomenti di interesse giovanile: istruzione, formazione, mobilità, integrazione professionale, inclusione sociale, conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, vita sociale, viaggi, cultura, tempo libero, servizio civile, stili di vita sana e sport, associazionismo e volontariato.

- **il Forum dei Giovani** è un organo consultivo e di espressione dei diritti di cittadinanza dei giovani che ha come finalità la partecipazione delle Organizzazioni, delle Associazioni e delle Rappresentanze giovanili operanti sul territorio comunale attraverso gli atti e le azioni consentite dal presente regolamento e dalla normativa vigente in materia. Il Forum dei Giovani ricopre, inoltre, un ruolo dialettico nei confronti dell'Amministrazione Comunale per le istanze giovanili ponendosi come strumento di intermediazione e di confronto tra i giovani ed il governo locale.

Il Forum dei Giovani intende essere luogo e occasione di conoscenza e approfondimento delle problematiche che coinvolgono il mondo giovanile, al fine di programmare attività, azioni, iniziative con l'Amministrazione Comunale, gli

Enti, le Associazioni per rispondere sempre più efficacemente ai bisogni ed alle attese che provengono dai giovani. Fornisce, inoltre, pareri su progetti ed atti dell'Amministrazione Comunale o di terzi riguardanti i giovani, a norma dell'art. 9 del Regolamento per la Promozione degli Organismi di Partecipazione Permanenti.

- **il Consiglio Comunale dei Ragazzi** la cui costituzione è un'azione voluta e regolamentata per Statuto dall'intero Consiglio Comunale che ha voluto sottolineare l'importanza della partecipazione dei giovani e dei ragazzi alla vita pubblica. L'attività del CCR è quindi finalizzata ad educare alla democrazia e alla partecipazione aprendo un dialogo e un confronto con il mondo degli adulti.
- **la Sala prove musicali** è un servizio attraverso il quale il comune di Rovigo intende perseguire obiettivi di tipo educativo e formativo sostenendo la crescita e la maturazione artistica, professionale e culturale dei giovani. L'amministrazione si prefigge, inoltre, di favorire la socializzazione e la relazione tra i giovani.

3. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE

I servizi per le Politiche Giovanili sono organizzati attraverso gestione diretta od indiretta, con personale interno o mediante la collaborazione di enti/associazioni, al fine conseguire:

- il coinvolgimento di una pluralità di soggetti nella progettazione e/o nella realizzazione delle iniziative previste nei progetti;
- la 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.

Per tutti i servizi il Comune di Rovigo, anche quando non si serve di propri dipendenti, si fa garante della qualità e mantiene la titolarità dei servizi, il controllo e la vigilanza.

4. DESTINATARI

- a) Il servizio è rivolto prioritariamente ai giovani dai 14 ai 35 anni;
- b) Enti, Associazioni, Cooperative, Forum, Consulte, Comitati 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 E RIFERIMENTI DEI SERVIZI:

Ufficio Politiche Giovanili

L'ubicazione ed in riferimenti sono consultabili sul sito del Comune di Rovigo:

www.comune.rovigo.it

Informagiovani

L'ubicazione ed in riferimenti sono consultabili sul sito del Comune di Rovigo

Forum dei Giovani

L'ubicazione ed in riferimenti sono consultabili sul sito del Comune di Rovigo

CCR

L'ubicazione ed in riferimenti sono consultabili sul sito del Comune di Rovigo

Sala Prove

L'ubicazione ed in riferimenti sono consultabili sul sito del Comune di Rovigo

6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

L'orario è consultabile sul sito del Comune di Rovigo:

www.comune.rovigo.it

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 telefonicamente o via e-mail (polgiovani@comune.rovigo.it)

8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEI SERVIZI

N. 4 persone.

9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari dei servizi 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, osservazioni 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.

Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

Si garantisce inoltre la partecipazione dei giovani anche nei processi di elaborazione di progetti o attività o servizi: essi si fondano su un'analisi partecipata con l'utenza dei bisogni ed una condivisione di obiettivi o contenuti, fermi restando gli indirizzi specifici dell'amministrazione comunale.

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

Il Comune di Rovigo per attuare i servizi per le 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 dei servizi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

L'Amministrazione comunale 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'Amministrazione 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 dei servizi 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, 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

Le strutture che erogano i servizi per le Politiche Giovanili del Comune di Rovigo adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei suddetti 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, ove necessario, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantiscono altresì che nella modulistica in questione ogni riferimento di

legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dallo stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9 f;

- 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;

- 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 dell'Ufficio Politiche Giovanili, d'intesa con il dirigente del Settore ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo dei servizi, 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 triennale 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.

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.

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 di competenza, affinché le includa nel Rapporto qualità.

11. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi di pertinenza dell'Ufficio Politiche Giovanili sono indicati nel sito web del Comune di Rovigo. (amm. trasparente)

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (**r**);
 b) i tempi massimi di legge (ove specificati) entro i quali deve essere concluso il procedimento; 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 i richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

12.FATTORI,INDICATORI,STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali. Risposta telefonica e/o mail anche in orari di chiusura al pubblico
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	Disponibilità su richiesta motivata
	Localizzazione degli uffici	Sede operativa nel centro cittadino Assenza di barriere architettoniche Rispetto normativa sulla sicurezza
	Continuità del servizio	Segnalazione tempestiva max. entro 48 h.dal verificarsi dell'evento motivante un'interruzione, tramite sito ed indicazione cartellonistica
	Arredi ed attrezzature	Sedi fornite di idonei e funzionali tavoli, sedie, computer ed espositori
	Possibilità di contatto	Contatto diretto con l'operatore Richiesta telefonica Richiesta tramite indirizzo e-mail
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale - Disponibile anche sul sito Web del Comune

ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Identificazione del personale	Agevole identificazione mediante cartellino o targhetta con cognome e nome ben visibili
	Atteggiamento dell'operatore	Attenzione, disponibilità, cortesia
	Economicità/ Imparzialità	Gratuità del servizio. Assenza di commenti personali, promozionali ed ideologici da parte degli operatori
	Gestione del colloquio informativo	Garanzia di chiarezza e rispetto delle fasi del colloquio: -Spiegazione dei servizi offerti all'utente che accede per la prima volta agli uffici - Analisi della richiesta di informative - Formulazione della risposta e verifica dell'adeguatezza della stessa
	Assistenza all'utenza	Consulenza nella ricerca informativa dell'utente che ne ha necessità

EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Rapidità di risoluzione procedimento (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge.
	Servizi accessori	Elaborazione e messa a disposizione di schede informative sintetiche

FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, formazione sulla persona	Assidua presenza della maggioranza degli operatori coinvolti nei corsi di aggiornamento/ formazione
--	--	---

VERIFICHE SUL SERVIZIO	Sistema qualità e carta dei servizi	Elaborazione e revisione triennale della Carta dei Servizi Elaborazione e presentazione dei risultati ottenuti
	Indagini	Costante monitoraggio sulle caratteristiche dell'utenza, elaborazione e presentazione dei risultati ottenuti con relazione annuale. Indagine triennale di soddisfazione dell'utenza

TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di rilascio copia documenti richiesti	20 gg. Termine inferiore a quello previsto dalla legge
RECLAMI	N° reclami presentati nell'arco dell'anno solare	Massimo 5
	N° reclami accolti sul totale dei reclami presentati	60%

13. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente viene effettuata dal responsabile dell'Ufficio Politiche Giovanili una relazione di verifica sulla Carta del Servizio con l'indicazione 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.

Ogni tre anni vengono effettuate idonee indagini di soddisfazione degli utenti.

Sulla scorta degli esiti dei provvedimenti di cui ai due commi precedenti, verrà valutata l'eventuale necessità di aggiornamento della presente carta del servizio, per l'adeguamento alle ulteriori o diverse necessità evidenziate.