Città di Borgomanero

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE GIOVANI E SPORT

SOMMARIO

1. Premessa ……..pag. 03

- Cos'è
- Principi

2. Il Settore Giovani e Sport …….pag. 04

- Funzioni
- Sede
- Giorni ed orari di apertura
- Contatti

3. I Servizi erogati ……..……..pag. 06

- Contributo straordinario e/o sovvenzione per eventi, manifestazione e progetti in materia di sport e di politiche giovanili
- Concessione del patrocinio per attività in materia di sport e di politiche giovanili
- Utilizzo impianti sportivi comunali
- Sviluppo e/o sostegno di progettualità specifiche in materia di sport e politiche giovanili
- Servizio Civile Universale (SCU)
- Tirocini/Stage/Percorsi competenze trasversali e l'orientamento
- Consulta Giovani Borgomanero

4. Impegni di qualità e Customer satisfaction ……..…..pag. 10

- Impegni di qualità
- Customer satisfaction

5. Reclami e segnalazioni ……...pag. 11

1. PREMESSA

Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta la modalità di approccio dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 ed in particolare:

Eguaglianza
L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità
L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità
Il Comune di Borgomanero eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità
Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione
Il Comune di Borgomanero si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il

rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza
Il Comune di Borgomanero pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia
Il Comune di Borgomanero assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione
Il Comune di Borgomanero considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. IL SETTORE GIOVANI E SPORT

Funzioni

Servizi/interventi in materia di sport

- **Patrocini e/o assegnazione di contributi straordinari o sovvenzioni per eventi, manifestazioni e progetti sportiv**i per la promozione della pratica sportiva con erogazione di contributo per progetti specifici dell'attività sportiva svolta da soggetti operanti sul territorio, per la promozione dello sport giovanile, sulla base di appositi criteri stabiliti dal Regolamento per la concessione di patrocini, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici vigente.

- **Gestione dell'utilizzo** degli impianti sportivi comunali attraverso una procedura che valorizzi le competenze e le risorse delle associazioni sportive presenti sul territorio e per la promozione della pratica sportiva in collaborazione con le stesse, valorizzando impianti esistenti e parchi cittadini.

-**Sviluppo e/o sostegno di progettualità specifiche** in collaborazione o partenariato con le organizzazioni pubbliche e private (reti territoriali) per la valorizzazione e promozione della pratica sportiva e dell'attività motoria in genere e per il benessere psico-fisico della Comunità.

Servizi/interventi in materia di politiche giovanili

-**Patrocini e/o assegnazione di contributi straordinari o sovvenzioni per eventi, manifestazioni e progetti per il sostegno e la promozione di attività ed interventi in ambito di politiche giovanili** da parte dei soggetti operanti sul territorio sulla base di appositi criteri stabiliti dal Regolamento per la concessione di patrocini, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici vigente.

- **Servizio Civile universale (SCU)** per la promozione di progetti in cui gli operatori volontari possono impegnarsi in varie aree di intervento. Importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani.

- **Tirocini formativi e di orientamento** per la gestione dei tirocini, stage e percorsi per le competenze trasversali (PCTO) promossi dagli istituti scolastici locali per i propri studenti, attraverso l'accoglienza negli uffici comunali degli studenti con affiancamento di un tutor.

- **Consulta Giovani Borgomanero** attività volte a sostenere proposte provenienti dall'ambito giovanile e condivise dall'Amministrazione.

-**Sviluppo e/o sostegno di progettualità specifiche** in collaborazione o partenariato con le organizzazioni pubbliche e private (reti territoriali) per la valorizzazione e promozione delle politiche giovanili.

Sede

Comune di Borgomanero (No), cap 28021, Corso Cavour n. 16.
Area Servizi alla Persona - 2° piano.

Giorni ed orari di apertura

mattino:
- lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.50
- martedì e venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.20

pomeriggio:
- lunedì dalle 15.00 alle 16.50
- giovedì dalle 16.00 alle 16.50

Contatti

SETTORE GIOVANI SPORT

tel. 0322/837739

e-mail : sport@comune.borgomanero.no.it giovani@comune.borgomanero.no.it

3. I SERVIZI EROGATI

SCHEDE SERVIZI - ***Per i dettagli sui servizi e sulle modalità di erogazione consultare la pagina web dedicata sul sito istituzionale.***

Contributo straordinario e/o sovvenzione per eventi, manifestazione e progetti in materia di sport e di politiche giovanili

Cos'è:

Il Contributo o la sovvenzione può essere concesso a persone fisiche, persone giuridiche pubbliche, persone giuridiche private e organizzazioni prive di personalità giuridiche, in relazione a specifiche iniziative dotate di valore sociale, culturale, celebrativo, educativo, sportivo o economico in attuazione alle finalità di sviluppo civile, economico, sociale e morale della Comunità locale.

Il Contributo o la sovvenzione sono erogati in base ai criteri stabiliti nel Regolamento comunale per la concessione di patrocinio, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici vigente.

Concessione del patrocinio per attività in materia di sport e di politiche giovanili

Cos'è:

Il patrocinio consiste nel riconoscimento del valore sociale, culturale, celebrativo, educativo, sportivo o economico di specifiche iniziative da parte dell'Amministrazione Comunale.

Può essere richiesto da persone fisiche, persone giuridiche pubbliche, persone giuridiche private e organizzazioni prive di personalità giuridiche per interventi diretti all'attuazione delle finalità di sviluppo civile, economico, sociale e morale della Comunità locale.

Il patrocinio viene concesso in base ai criteri stabiliti nel Regolamento comunale per la concessione di patrocinio, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici vigente.

Utilizzo impianti sportivi comunali

Cos'è:

Il Comune di Borgomanero, per finalità sportive, nonché per manifestazioni sportive o ricreative che valorizzino la formazione sportiva territoriale, gare agonistiche, manifestazioni di rilevanza territoriale, provinciale, regionale o nazionale, concede l'utilizzo di impianto sportivo comunale su richiesta inoltrata con apposita modulistica.

Gli impianti sportivi comunali sono i seguenti:

- Stadio Comunale Fedele Nino Margaroli in cui è presente la pista di atletica leggera;
- Campo Sportivo di Santa Croce;
- Campo sportivo di Santa Cristinetta;
- Piscina Comunale;

- Palazzetto dello Sport di via Cadorna;
- Palestra comunale di via Vecchia;
- Palestra comunale denominata EX GIL;
- Palestra posta nel seminterrato dell'Istituto secondario di 1° "Piero Gobetti";
- Palestra presso le scuole elementari Dante Alighieri;
- Palestra presso le scuole elementari Vittorio Alfieri.

Sviluppo e/o sostegno di progettualità specifiche in materia di sport e di politiche giovanili

Cos'è:

Il Comune di Borgomanero, in linea con le strategie europee e nazionali, in collaborazione o in partenariato con le organizzazioni pubbliche e private (reti territoriali) sviluppa e/o sostiene progettualità per la valorizzazione e promozione dello sport e delle politiche giovanili.

La valorizzazione della pratica sportiva e dell'attività motoria in genere e per il benessere psico-fisico della Comunità ha l'obiettivo si sostenere lo sport quale veicolo di inclusione, aggregazione, partecipazione e coesione con un ruolo sociale fondamentale, che permette lo sviluppo di capacità e abilità essenziali per una crescita equilibrata a prescindere dall'età e dall'origine sociale.

Lo sviluppo di progettualità in ambito di politiche giovanili quali la partecipazione e cittadinanza, sicurezza e protezione, lotta all'esclusione sociale, informazione e nuove tecnologie, mobilità e internazionalizzazione, convivenza all'interno di società multiculturali, orientamento professionale, tempo libero, promozione dell'uguaglianza e non discriminazione, temi ambientali hanno l'obiettivo di motivare e sostenere i giovani affinchè trovino e intraprendano percorsi costruttivi nella loro vita, contribuendo in questo modo al loro sviluppo personale e sociale e alla società in generale.

Servizio Civile universale (SCU)

Cos'è:

Il Servizio civile universale (SCU) è la scelta volontaria di dedicare alcuni mesi della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio. Il Servizio civile universale, inoltre, rappresenta una importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani.

I progetti in cui gli operatori volontari possono impegnarsi riguardano i seguenti settori:

- assistenza
- protezione civile
- patrimonio ambientale e riqualificazione urbana
- patrimonio storico, artistico e culturale
- educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, dello sport, del turismo sostenibile e sociale
- agricoltura in zona di montagna, agricoltura sociale e biodiversità

- promozione della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata; promozione e tutela dei diritti umani; cooperazione allo sviluppo; promozione della cultura italiana all'estero e sostegno alle comunità di italiani all'estero.

Lo SCU offre ai volontari una formazione generale e specifica, crediti formativi, il riconoscimento del servizio ai fini del trattamento previdenziale (riscattabile), un assegno mensile.

Tirocini/Stage/Percorsi competenze trasversali e l'orientamento

Cos'è:

Percorsi per le competenze trasversali e orientative (PCTO)

In un mondo in rapida evoluzione, l'istruzione e la formazione sono chiamate a svolgere un ruolo chiave per l'acquisizione di capacità e competenze utili a cogliere le opportunità che si presentano in previsione dei cambiamenti della società e del mondo del lavoro di domani. L'istruzione e la formazione sono, infatti, al centro delle politiche attive e dei programmi d'azione dell'area europea che ha ulteriormente focalizzato l'attenzione sulla centralità di un'istruzione di qualità basata sulle competenze.

In chiave europea gli obiettivi, o meglio i risultati di apprendimento, si collegano, quindi, al mondo reale attraverso attività orientate all'azione, per mezzo di esperienze maturate durante il corso degli studi, acquisite attraverso progetti orientati al fare e a compiti di realtà.

Condividendo tali obiettivi, affinché si attivino processi che permettano ai giovani cittadini di identificare le proprie capacità, competenze e interessi, nonché gestire i propri percorsi personali, il Comune di Borgomanero ospita annualmente gli/le allievi/e degli istituti superiori del territorio attivando dei percorsi per le competenze trasversali e orientative (PCTO), grazie ai quali lo studente può acquisire o potenziare le competenze tipiche dell'indirizzo di studi prescelto e le competenze trasversali, per un consapevole orientamento nel mondo del lavoro e/o alla prosecuzione degli studi superiori.

Tali percorsi vengono organizzati in conformità alle linee guida Linee Guida emanate dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ai sensi dell'art. 1, comma 785, legge 30 dicembre 2018, n. 145.

Stage Formativi

Lo stage all'interno del proprio curriculum ha un valore importante, poiché rappresenta un primo approccio alle dinamiche del lavoro. Poter sperimentare un'occasione di apprendimento sul campo e in contesti lavorativi reali arricchisce il profilo formativo dello studente e attribuisce maggiore consistenza e spendibilità al suo progetto professionale.
Il Comune ospita ogni anno stagisti/tirocinanti stilando apposite convenzioni con gli istituti scolastici superiori e con le università su istanza di parte.

Consulta Giovani Borgomanero

Cos'è:

La partecipazione attiva dei giovani alle decisioni e alle attività a livello locale e regionale è essenziale se si vogliono costruire delle società più democratiche, più solidali, e più prospere. Partecipare alla vita democratica di una comunità, qualunque essa sia, non implica unicamente il fatto di votare o di presentarsi a delle elezioni, per quanto importanti siano tali elementi. Partecipare ed essere un cittadino attivo, vuol dire avere il diritto, i mezzi, il luogo, la possibilità, e, se del caso, il necessario sostegno per intervenire nelle decisioni, influenzarle ed impegnarsi in attività ed iniziative che possano contribuire alla costruzione di una società migliore.

Gli enti locali e regionali, che sono le autorità maggiormente vicine ai giovani, hanno un ruolo rilevante da svolgere per stimolare la loro partecipazione. In tal modo, possono vigilare affinché non ci si limiti ad informare i giovani sulla democrazia e sul significato della cittadinanza, ma vengano offerte loro le possibilità di farne l'esperienza in modo concreto. Tuttavia, la partecipazione dei giovani non ha l'unica finalità di formare dei cittadini attivi o di costruire una democrazia per il futuro. Perché la partecipazione abbia un vero senso, è indispensabile che i giovani possano esercitare fin da ora un'influenza sulle decisioni e sulle attività, e non unicamente ad uno stadio ulteriore della loro vita.

Nel sostenere e nell'incoraggiare la partecipazione dei giovani, le autorità locali e regionali contribuiscono ugualmente ad integrarli nella società, aiutandoli ad affrontare non solo le difficoltà e le pressioni che subiscono, ma anche le sfide di una società moderna in cui l'anonimato e l'individualismo sono spesso accentuati.

Il Comune, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto delle disposizioni europee, nazionali e regionali in materia di politiche giovanili, riconosce le giovani generazioni come ricchezza del territorio e come risorsa fondamentale della comunità.

In particolare, in conformità alle indicazioni contenute nella Legge regionale n. 6/2019 "Nuove norme in materia di politiche giovanili" nell'ambito delle proprie funzioni e competenze, in linea con i principi di sussidiarietà ed adeguatezza e in coerenza con la programmazione regionale, il Comune vuole:

a) realizzare interventi e progetti a favore della popolazione giovanile, rilevandone necessità ed esigenze;

b) favorire la creazione di luoghi d'incontro e centri di aggregazione polifunzionali che incoraggino la creatività nelle sue diverse espressioni e agevolino il passaggio alla vita adulta e al mondo del lavoro;

c) promuovere scambi culturali e ogni forma di comunicazione e confronto, anche attraverso forum, consigli comunali aperti, forme innovative di informazione, consultazione e partecipazione attiva.

Al fine, quindi, di promuovere l'attiva e costruttiva partecipazione dei giovani all'Amministrazione locale, il Comune di Borgomanero ha istituito la CONSULTA GIOVANI DEL COMUNE DI BORGOMANERO

4. IMPEGNI DI QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION

Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.
Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- livello di ricettività;
- qualità organizzativa;
- tempi nell'erogazione dei servizi/interventi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.
L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.
Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.
Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Borgomanero.
Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.
Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico	16 ore alla settimana dal lunedì al venerdì
Qualità organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (Reg. 2016/679)	Rispetto della normativa
	Accessibilità alle strutture da parte di persone con disabilità	Spazi adeguati	Presenti
Tempi nell'erogazione dei servizi/interventi	Utilizzo impianti sportivi comunali	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta

	Contributo straordinario e sovvenzione per eventi, manifestazioni	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta
	Concessione patrocinio	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta
	Servizio Civile universale (SCU)	Istruttoria amministrativa	Rispetto della normativa
	Tirocini/Stage/Percorsi competenze trasversali e l'orientamento	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta
	Consulta Giovani Borgomanero	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta

Customer satisfaction

Il Settore giovani e sport mostra attenzione verso il cittadino e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.
La soddisfazione dei cittadini potrà essere rilevata tramite un questionario di gradimento mirato sui servizi e le procedure, al fine di evidenziare i punti di forza e i punti da migliorare.

5. RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte
- di fare proposte di miglioramento.

Ogni cittadino utente può presentare al settore, segnalazioni e reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta, tramite consegna degli stessi al settore protocollo e/o all'URP comunale. La segnalazione e/o il reclamo dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax o per posta elettronica) e sottoscritti da colui che lo avanza. In caso di presentazione formale, il Servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 gg. dalla presentazione della segnalazione e del reclamo.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.