



AREA SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE SOCIALE E SPORT

SOMMARIO

1. Premessa	pag. 03
- Cos'è	
- Principi	
2. Il Settore Sociale e Sport	pag. 05
- Funzioni	
- Sede	
- Giorni ed orari di apertura	
- Contatti	
3. I Servizi erogati	pag. 06
- Servizio pasti a domicilio	
- Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza	
- Servizio di trasporto sociale per anziani, disabili e nuclei familiari in difficoltà	
- Servizio di trasporto per anziani dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino	
- Soggiorni estivi marini (Cesenatico) e montani (Druogno)	
- Concessione assegno di maternità (D.Lgs 151/2001 art. 74)	
- Concessione assegno per nucleo familiare (Legge 448/1998 e s.m.i. art. 65)	
- Agenzia sociale per la locazione – ASLO – anche per sostegno ai mutui per l'acquisto prima casa	
- Fondo Morosità Incolpevole (FIMI) in alloggi di edilizia privata	
- Concessione patrocini e contributi alle Associazioni di volontariato	
- Centro Incontro Anziani comunale	
- Sportello comunale informativo sulle opportunità di lavoro e formazione	
- Bonus sociale per l'agevolazione sulle tariffe elettriche/gas/idriche	
- Assegnazione di alloggi di proprietà dell'Agenzia Territoriale per la Casa (ATC) e di proprietà comunale	
- Sportello di segretariato sociale c/o C.I.S.S.	
- Concessione manufatti cimiteriali	
- Rinnovo e rinuncia concessione cimiteriale	
- Contributo straordinario e sovvenzione per eventi, manifestazione e progetti sportivi	
- Concessione del patrocinio per attività sportive	
- Utilizzo impianti sportivi comunali	
4. Impegni di qualità e <i>Customer satisfaction</i>	pag. 13
- Impegni di qualità	
- <i>Customer satisfaction</i>	
5. Reclami e segnalazioni	pag. 16

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 Carte dei Servizi rappresenta anche una sorta di impegno e confronto 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 e di seguito descritti:

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 SOCIALE E SPORT

Funzioni

Il settore sociale e sport si occupa di:

- **servizi/interventi sociali** per la promozione, il mantenimento ed il recupero del benessere dei cittadini ed il pieno sviluppo delle persone, in particolare di quelle che presentano particolari fragilità e necessità di tutela, anche attraverso azioni di sistema e in collaborazione con altre organizzazioni pubbliche e private del territorio che mettono in atto processi di cambiamento;
- **servizi/interventi in materia di sport** per la gestione 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 associazioni sportive, valorizzando impianti esistenti e parchi cittadini;
- **concessioni cimiteriali** per quanto concerne le procedure di nuova concessione o rinnovo di tombe di famiglia, loculi e cellette ossario nei cimiteri cittadini.

Sede

Comune di Borgomanero (No), cap 28021, Corso Cavour n. 16, 2° piano.

Giorni ed orari di apertura

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.50;
- lunedì dalle 16.00 alle 17.50;
- giovedì dalle 16.00 alle 16.50.

Contatti

SERVIZI SOCIALI

Numero Verde 800-280215

Tel. 0322 837748 / 0322/837756

e-mail assistenza@comune.borgomanero.no.it

SPORT/CONCESSIONI CIMITERIALI

tel. 0322/837739

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

3. I SERVIZI EROGATI

SCHEDA SERVIZIO: Servizio pasti a domicilio

Cos'è:

Il servizio pasti a domicilio consiste nel fornire agli anziani e adulti in difficoltà un pasto refrigerato (1° e 2° con contorno) e pane, scaldabile in forno tradizionale o nel microonde o in padella. I pasti vengono consegnati a domicilio tutte le mattine dal lunedì al venerdì, mentre i pasti festivi e pre-festivi sono consegnati nella giornata del venerdì mattina.

Pagina web da consultare per la relativa scheda:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/0aba322135d9fe64c1256b46002efac7?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza.

Cos'è:

Il servizio di telesoccorso e telecontrollo consiste nel provvedere a collegare gli utenti, mediante apposite apparecchiature, a un Centro Operativo.

Pagina web da consultare per la relativa scheda:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/1a4fc938ce22f85dc12584d900333343?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Servizio di trasporto sociale per anziani, disabili e nuclei familiari in difficoltà

Cos'è:

Il servizio di trasporto per SERVIZI SANITARI (medico, terapie o cure mediche) è rivolto ad anziani, disabili (minori e non) e per persone in difficoltà e ha la funzione di accompagnare le persone sul o fuori il territorio comunale ed è svolto dall'Associazione Auser volontariato di Borgomanero.

Il servizio di trasporto relativo alla VITA QUOTIDIANA (es. acquisto di generi alimentari) è rivolto ad anziani, disabili (adulti) e per persone in difficoltà.

Il servizio di TRASPORTO SCOLASTICO è rivolto esclusivamente ad alunni disabili soggetti alla scuola dell'obbligo.

Pagina web da consultare per la relativa scheda:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/de13063db1ef4b31c12584d90047fe22?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Servizio di trasporto per anziani dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino

Cos'è:

Il servizio ha la funzione di trasportare con autobus gli anziani dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino e viceversa. Attualmente i percorsi effettuati sono quattro:

- Vergano/Piovinò/Colombaro/S.to Stefano/Centro/Cimitero e viceversa;
 - S.ta Croce/S. Marco/Centro/Cimitero e viceversa;
 - S.ta Cristina (centro)/Cimitero/Centro e viceversa;
- S.ta Cristina (cascine)/Cimitero/Centro e viceversa.

Pagina web da consultare: la relativa scheda

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/9e821f4ff465f24ec12584d9004aa41f?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Soggiorni estivi marini (Cesenatico) e montani (Druogno) per adulti-famiglie-anziani-gruppi sportivi(solo per Druogno)

Cos'è:

Il servizio di soggiorno permette, per i residenti nei Comuni che fanno parte del Consorzio Case di Vacanze dei Comuni Novaresi, di potersi recare in vacanza nel periodo estivo in strutture residenziali specifiche (di proprietà del Consorzio Case di Vacanze dei Comuni Novaresi) al mare (Cesenatico) e in montagna (Druogno-VB).

Pagina web da consultare per la relativa scheda:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/Web%20Servizi%20per%20Categoria?OpenView&Start=1&Count=90&Expand=1#1>

SCHEDA SERVIZIO: Concessione assegno di maternità (D.Lgs 151/2001 art.74)

Cos'è:

L'assegno di maternità è un assegno concesso dal Comune ed erogato dall'INPS. Istituito con Legge 448 del 23/12/1998 è rivolto a tutte le madri che non beneficiano del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità per i figli nati o entrati in famiglia (affidamenti preadottivi o adozioni senza preaffidamento). La domanda deve essere formulata entro sei mesi dalla nascita o dall'ingresso del minore in famiglia.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/9eaab3865cd57998c1256b5f003ae0ba?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Concessione assegno per nucleo familiare (art. 65 Legge 448/1998 e s.m.i.)

Cos'è:

L'assegno per nucleo familiare è un assegno concesso dal Comune ed erogato dall'INPS, istituito con la legge 448 del 23/12/98, a tutti i nuclei familiari composti da cittadini italiani residenti con tre o più figli minori. Successivamente, l'art. 2, comma 2, del decreto 25 maggio 2001, n. 337 ha esteso la possibilità di usufruire del beneficio in oggetto anche ai cittadini comunitari residenti nel territorio italiano. Dal 4 di settembre 2013 l'assegno viene esteso anche ai cittadini di paesi terzi che siano soggiornanti di lungo periodo, nonché ai familiari non aventi la cittadinanza di uno stato membro che siano titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/a82e512845959d55c1256b5f003ce861?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Agenzia Sociale per la Locazione - ASLO – anche per sostegno ai mutui per l'acquisto prima casa

Cos'è:

L'ASLO è un Agenzia di sostegno alla locazione al quale viene affidato il compito di favorire la mobilità abitativa, mettendo in contatto proprietari privati di alloggi e famiglie vulnerabili, promuovendo, attraverso un sistema di incentivi, a finanziamento regionale, l'attribuzione di contributi agli inquilini e ai proprietari di alloggi interessati alla stipula di un nuovo contratto di locazione a canone concordato ai sensi dell'art. 2, comma 3, della legge 9 dicembre 1998, n. 431 a canoni inferiori a quelli praticati sul libero mercato.

La Legge regionale n. 18 del 9 aprile 2019 ha ampliato tale sostegno anche a favore dei mutui destinati all'acquisto della prima casa.

Pagine web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/fa5847a01292fdc0c1257fcc004b59d4?OpenDocument>

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/05bfe3db8be54d77c12585000029c8be?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Fondo Morosità Incolpevole (FIMI) in alloggio di edilizia privata

Cos'è:

Il Fondo Morosità Incolpevole FIMI erogato dalla Regione Piemonte è destinato a far fronte al disagio abitativo connesso alla perdita della casa per morosità incolpevole in alloggi di edilizia privata (NO ERP). I contributi previsti sono destinati a ripianare in tutto o in parte la morosità pregressa e possono anche coprire il deposito cauzionale di un nuovo contratto di locazione. L'importo massimo di contributo singolo concedibile non può superare euro 12.000,00 (vedi dettaglio manifesto qui allegato). I requisiti di accesso e l'entità dei contributi saranno valutati da

un'apposita Commissione comunale e le domande saranno esaminate in ordine d'arrivo al protocollo del Comune fino ad esaurimento dei fondi regionali assegnati.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/f536d334a3753507c12581520044ecb7?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Concessione patrocini e contributi alle Associazioni di volontariato

Cos'è:

Il Patrocinio è una forma di adesione e di apprezzamento del Comune di Borgomanero, rivolta ad iniziative e manifestazioni ritenute particolarmente meritevoli per le loro finalità sociali, culturali, artistiche e scientifiche, mentre il Contributo economico viene erogato alle Associazioni del territorio borgomanerese a copertura parziale delle spese sostenute per particolari iniziative fatte sul territorio.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/ea458cf534496c32c1256b4200389075?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Centro Incontro Anziani comunale

Cos'è:

Il Centro Incontro è un servizio comunale che è un punto d'incontro atto alla socializzazione e all'aggregazione fra i cittadini anziani, attraverso iniziative culturali, ludiche, ricreative, sociali ed assistenziali, da svolgere anche in collaborazione con le Associazioni di volontariato ed altri enti/organizzazioni presenti sul territorio, e di promuovere un ruolo attivo della persona anziana nella comunità locale al fine di prevenire fenomeni di emarginazione e solitudine. Attualmente il Centro Incontro Anziani comunale è gestito in convenzione da un'Associazione di volontariato locale, l'Associazione Auser.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/e8af80b302a0c5a6c12578c4002268fb?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Sportello comunale informativo sulle opportunità di lavoro e formazione.

Cos'è:

E' una iniziativa dei Servizi Sociali comunali ed è svolto da un operatore ENAIP, da volontari del Servizio Civico e giovani laureati, ed è coordinato dall'Assistente Sociale del Comune di Borgomanero.

I servizi che offre sono:

- Compilazione curriculum
- Offerte settimanali di lavoro
- Offerte formative
- Progetto regionale obiettivo orientamento (12/22 anni)
- Servizio al lavoro per disoccupati da almeno 6 mesi con più di 30 anni di età
- Iscrizione al progetto Garanzia Giovani per disoccupati con età compresa tra i 16 e 29 anni

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/2db0e462aca12ca8c125739a003f8eb1?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Bonus sociale per l'agevolazione sulle tariffe elettriche/gas/idriche

Cos'è:

Il bonus sociale sulle tariffe di luce/gas /acqua introdotto dal Governo è uno sconto annuale "una tantum" applicato sulle rispettive bollette, per 12 mesi.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/822568c1d6e07687c125755a00347031?OpenDocument>

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/7e1ebf4c22330743c125769a004e2cbd?OpenDocument>

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/626331f1935e4ee8c1258323002e040a?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Assegnazione di alloggi di proprietà dell'Agenzia Territoriale per la casa (ATC) e di proprietà comunale

Cos'è:

L'Assegnazione di alloggi di proprietà dell'Agenzia Territoriale per la casa (ATC) e di proprietà comunale

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/052ab30a54312cafc12580dc0038e963?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Sportello di Segretariato Sociale c/o C.I.S.S.

Cos'è:

Il servizio di Segretariato Sociale assolve le funzioni di:

- informazione e orientamento dei cittadini in merito ai diritti, le prestazioni, le modalità e i criteri d'accesso al sistema dei servizi sociali territoriali;

- presa in carico da parte dell'Assistente Sociale territoriale del CISS di individui o famiglie in difficoltà.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/5ac98219d45543f6c12580c2003a7806?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Concessione manufatti cimiteriali

Cos'è:

Trattasi di concessione cimiteriale a favore dei cittadini per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie presso i cimiteri cittadini (Capoluogo, Santa Cristina, San Marco, Vergano) per una durata di tempo limitata a seconda del manufatto.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/30f8e9a9dc76f8b9c1256b4b0051944c?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Rinnovo e rinuncia concessione cimiteriale

Cos'è:

Si parla di rinnovo della concessione cimiteriale a seguito della scadenza della stessa concessione cimiteriale già ottenuta a suo tempo per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie presso i cimiteri cittadini (Capoluogo, Santa Cristina, San Marco, Vergano).

Si parla di rinuncia della concessione cimiteriale ottenuta a suo tempo per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie presso i cimiteri cittadini (Capoluogo, Santa Cristina, San Marco, Vergano) e può essere chiesta in qualsiasi momento e con adempimento di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/ea1dd7e80fe04205c1257f9c0037b4d6?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Contributo straordinario e sovvenzione per eventi, manifestazione e progetti sportivi

Cos'è:

Il Contributo è concesso ad Enti o Associazioni senza scopo di lucro aventi sede nel territorio comunale e/o ivi operanti. La sovvenzione e il contributo straordinario vengono erogati dal Comune di Borgomanero in base ai criteri stabiliti nel nel Regolamento comunale per la concessione di patrocinio, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici ai sensi dell'art. 12 della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/b63b5eae6eb287bbc125849d004b23ee?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Concessione del patrocinio per attività sportive

Cos'è:

Il patrocinio è una forma di adesione e di apprezzamento del Comune di Borgomanero rivolta ad iniziative e manifestazioni ritenute particolarmente meritevoli per le loro finalità sociali, culturali, artistiche e scientifiche. Il patrocinio è concesso ad Enti o Associazioni senza scopo di lucro aventi sede nel territorio comunale e/o ivi operanti. Sono invece escluse le iniziative che perseguono fini di lucro.

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/576dd9ab62d52892c12572210037d46c?OpenDocument>

SCHEDA SERVIZIO: Utilizzo impianti sportivi comunali

Cos'è:

Il competente ufficio comunale, 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

Pagina web da consultare:

<http://borgosrv.comune.borgomanero.no.it/borgo/urp.nsf/f2e3ca8f6d8b8577c12573c400354eb3/9cae95d006a4ca32c125858c0039fb15?OpenDocument>

4. IMPEGNI DI QUALITÀ 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. Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico	Min. 14 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

Tempi nell'erogazione dei servizi/interventi	Servizi pasti a domicilio	Istruttoria amministrativa	gg. 15
	Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza	Istruttoria amministrativa	gg. 15
	Servizio di trasporto sociale per anziani, disabili e nuclei familiari in difficoltà	Istruttoria amministrativa	gg. 15
	Servizio di trasporto per anziani dalle frazioni al centro e al cimitero cittadino	Istruttoria amministrativa	gg. 15
	Soggiorni estivi marini e montani	Istruttoria amministrativa	gg. 15
	Concessione patrocini e/o contributi alle Associazioni di volontariato	Istruttoria amministrativa	gg. 30
	Assegnazione di alloggi di proprietà dell'Agenzia Territoriale per la Casa (ATC) e di proprietà comunale	Istruttoria amministrativa	gg. 45
	Concessione manufatti cimiteriali	Istruttoria amministrativa	gg. 30
	Rinnovo e rinuncia concessione cimiteriale	Istruttoria amministrativa	gg. 30
	Contributo straordinario e sovvenzione per eventi, manifestazione e progetti sportivi	Istruttoria amministrativa	gg. 30/60
Concessione patrocinio per attività sportive	Istruttoria amministrativa	gg. 10	

Customer satisfaction

Il Settore sociale 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 viene rilevata tramite un questionario di gradimento, in allegato, che ogni utente può compilare.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Molto positivo – Positivo – Negativo – Molto negativo, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

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 Dirigente dell'Area Servizi alla persona ovvero al Responsabile del procedimento ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, segnalazioni e reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta Generale dei Servizi del Comune di Borgomanero. La segnalazione e il reclamo possono essere presentati anche tramite consegna dello stesso al protocollo e/o all'URP comunale. La presentazione e 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 . L'insieme delle segnalazioni e dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente dell'Area in sede di redazione del piano annuale di miglioramento della qualità.

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



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE SOCIALE SPORT

<p>Età</p> <p><input type="checkbox"/> 16 – 25 <input type="checkbox"/> 26 – 40</p> <p><input type="checkbox"/> 41 – 65 <input type="checkbox"/> oltre</p>	<p>Frequenza di accesso al settore</p> <p><input type="checkbox"/> settimanale <input type="checkbox"/> mensile</p> <p><input type="checkbox"/> saltuaria <input type="checkbox"/> altro</p>
<p>Professione</p> <p><input type="checkbox"/> studente <input type="checkbox"/> libero professionista</p> <p><input type="checkbox"/> lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> pensionato</p> <p><input type="checkbox"/> imprenditore/artigiano/commerciante</p> <p><input type="checkbox"/> altro</p>	<p>Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p>Come valuta la competenza e professionalità degli operatori</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p>Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p>Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p>Facilità di accesso alla struttura</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p>Riservatezza e privacy</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p>Qual è il giudizio complessivo sul settore</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p>Ha qualche suggerimento da fare?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	