



**Città di
Borgomanero**

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

**Carta dei servizi del
Settore Cultura, Pari opportunità, Turismo e
promozione del territorio, Relazioni con il pubblico**

SOMMARIO

1. Premessa -----	p. 3
2. Il Settore Cultura, Pari opportunità, Turismo e promozione del territorio, Relazioni con il pubblico -----	p. 5
3. Servizi erogati -----	p. 7
4. Impegni di qualità e customer satisfaction -----	p. 8
5. Reclami e segnalazioni -----	p. 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 egualità 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. È 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 CULTURA, PARI OPPORTUNITÀ, TURISMO E PROMOZIONE DEL TERRITORIO, RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Funzioni

Cultura

- Concessione di patrocini e/o di contributi straordinari o sovvenzioni per eventi, manifestazioni e progetti culturali quale strumento di sviluppo, da un lato, in quanto mezzo di crescita intellettuale e morale del singolo, dall'altro, quale fattore di progresso anche economico per la comunità, sulla base di appositi criteri stabiliti dal Regolamento per la concessione di patrocini, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici vigente.
- Sviluppo e/o sostegno di progettualità specifiche in collaborazione con soggetti pubblici e privati (in primis Fondazione Marazza e Museo "La Manèra") per la valorizzazione e promozione della cultura e del patrimonio culturale ed etnoantropologico.

Turismo

- Concessione di patrocini e/o di contributi straordinari o sovvenzioni per eventi, manifestazioni e progetti a valenza turistica tali da rendere Borgomanero una città attrattiva per i residenti, per i giovani, per le persone di passaggio per turismo o per affari attraverso la valorizzazione del patrimonio artistico, culturale, enogastronomico e paesaggistico-ambientale.
- Sviluppo e/o sostegno di progettualità specifiche in collaborazione con soggetti pubblici e privati (in particolare ATL Terre dell'Alto Piemonte e Pro Loco) per la promozione in chiave turistica dell'enogastronomia, dei mercati e delle manifestazioni legate alla, anche attraverso la predisposizione di appositi itinerari turistici.

Pari opportunità

- Concessione di patrocini e/o di contributi straordinari o sovvenzioni per eventi, manifestazioni e progetti tesi alla valorizzazione e alla diffusione della cultura di parità e pari opportunità affinché diventi un importante principio trasversale contro la discriminazione.

Sede

Comune di Borgomanero - Corso Cavour 16, 28021 Borgomanero NO.

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 Cultura, Pari opportunità, Turismo e promozione del territorio, Relazioni con il pubblico

tel. 0322/837706 | e-mail: cultura@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.

Concessione di contributo straordinario e/o sovvenzione per eventi, manifestazione e progetti in materia di cultura, turismo e pari opportunità

Il contributo straordinario (a copertura parziale del disavanzo di una determinata iniziativa) o la sovvenzione (a copertura totale) possono essere concessi a persone fisiche, persone

giuridiche pubbliche, persone giuridiche private e organizzazioni prive di personalità giuridica, in relazione a specifiche iniziative dotate di valore sociale, culturale, celebrativo, educativo, in attuazione alle finalità di sviluppo civile, economico, sociale e morale della Comunità locale. Il contributo straordinario 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 cultura, turismo e pari opportunità

Il patrocinio consiste nel riconoscimento, da parte dell'Amministrazione Comunale, del valore sociale, culturale, celebrativo, educativo di specifiche iniziative. Può essere richiesto da persone fisiche, persone giuridiche pubbliche, persone giuridiche private e organizzazioni prive di personalità giuridica 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.

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 descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Settore 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 (GDPR 2016/679)	Rispetto della normativa
	Accessibilità alle strutture da parte di persone con disabilità	Spazi adeguati	Presenti
Tempi nell'erogazione dei servizi/interventi	Contributo straordinario e sovvenzione per eventi, manifestazioni	Istruttoria amministrativa	30 giorni dall'istanza, al netto di eventuali richieste di integrazione
	Liquidazione di contributo straordinario o sovvenzione	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla rendicontazione, al netto di eventuali richieste di integrazione
	Concessione di patrocinio	Istruttoria amministrativa	30 giorni dall'istanza, al netto di eventuali richieste di integrazione

Customer satisfaction

Il Settore Cultura, Pari opportunità, Turismo e promozione del territorio, Relazioni con il pubblico 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 giorni 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.