



Città di Biella

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE

Carta del Servizio



Carta pubblicata il 23/01/2020

Approvata con D.G.C. n. 484 del 18/12/2019

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: www.comune.biella.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'Informagiovani si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all’attività dell’Informagiovani sono:

- Non esiste una legge nazionale che istituisce e regola gli Informagiovani
- Legge Regione Piemonte n. 6 del 01 marzo 2019 (art. 11)



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Finalità e missione del servizio

L'Informagiovani è un servizio pubblico e gratuito del Comune di Biella – Assessorato alle Politiche Giovanili, che offre informazioni ed orientamento sulle tematiche di interesse giovanile: formazione, lavoro, vita sociale e volontariato, cultura, tempo libero, mobilità internazionale.

Mira a soddisfare il bisogno di informazioni e di conoscenza delle opportunità per favorire scelte consapevoli, un diritto fondamentale del cittadino.

Gli operatori supportano gli utenti nella ricerca delle informazioni e degli approfondimenti. È ad accesso libero; viene fissato un appuntamento, qualora non fosse possibile effettuare colloquio al momento dell'accesso.

A chi si rivolge il servizio

L'Informagiovani di Biella è rivolto soprattutto ai giovani tra i 14 e 35 anni, ma offre informazioni a tutti i cittadini: adulti, operatori sociali e culturali, educatori, associazioni ed enti...

Com'è organizzato il servizio

L'Informagiovani è organizzato in attività di

Back office:

- Ricerca delle informazioni, selezione, trattamento
- Redazione, aggiornamento e implementazione di materiali informativi e messa a disposizione online
- Promozione del servizio, delle attività e delle opportunità (redazione di comunicati e di Newsletter, diffusione di informazioni via mail, internet, posta, facebook, consegna diretta in luoghi di incontro e passaggio di giovani, partecipazione a eventi)
- Organizzazione di servizi di consulenza
- Organizzazione e gestione di iniziative specifiche e progetti
- Risposta a richieste informative via mail e telefoniche
- Gestione rapporti interni all'ente ed esterni (enti, servizi, scuole, associazioni, ...)
- Attività amministrative; progettazione, rendicontazione di iniziative e progetti

Front office: gli operatori si dedicano prioritariamente all'utenza per erogare informazioni, gestire colloqui e consulenze specifiche, svolgere attività di supporto all'utenza.

Struttura organizzativa

L'Informagiovani è inserito nel Settore Politiche Giovanili. Gli operatori attualmente in servizio sono un istruttore amministrativo e un educatore, affiancati da uno o due volontari in servizio civile universale (qualora il progetto presentato annualmente venga approvato dal Ministero).

Funzioni

L'Informagiovani svolge funzioni di sportello informativo plurisettoriale, attiva collegamenti con enti formativi, servizi per l'orientamento, centri per l'impiego, associazioni e con soggetti operanti nei settori di interesse giovanile.

Sede recapiti e orari

La sede dell'Informagiovani è sita in via Italia 27/a – angolo Via Battistero

Recapito telefonico: 015/3507.380 – 3811 - 385

e-mail: infogio@comune.biella.it

Pec : protocollo.comunebiella@pec.it

Facebook: www.facebook.com/informagiovanibiella
Sito: www.informagiovanibiella.it
Sito non profit: www.biellainsieme.it

Orari di apertura al pubblico

Gli Uffici dell'Informagiovani sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

dalle ore 9.00 alle ore 13.00 nei giorni Lunedì, Giovedì e Venerdì

dalle ore 14.00 alle ore 18.30 il Mercoledì

dalle ore 14 alle ore 17.00 il Giovedì

in altri giorni e orari esclusivamente su appuntamento

I servizi offerti

www.informagiovanibiella

Il sito contiene una sezione News, informazioni su tutte le principali tematiche trattate dal servizio, sui progetti proposti e numerose banche dati

Sono sul sito le seguenti banche dati locali, create e gestite dall'Informagiovani:

- **Lavoro** nel Biellese e zone limitrofe, offerte interessanti anche per stage e lavoro all'estero e per lavoro stagionale
- **Corsi di approfondimento culturale e di formazione-aggiornamento professionale**
- **Terzo Settore - non profit a livello provinciale** (sito www.biellainsieme.it) banca dati online con informazioni su struttura, contatti e descrizione delle attività svolte (oltre 1500 realtà censite); possibilità di effettuare ricerche e di stampare schede, elenchi e indirizzi

Pagina istituzionale su facebook

Per promuovere le attività del servizio e iniziative di interesse giovanile proposte da istituzioni e associazioni e interagire con i giovani per il miglioramento dei servizi offerti

Newsletter

Guida quindicinale che riporta notizie e particolari eventi in scadenza e che viene inviata gratuitamente agli iscritti.

Orientamento ai servizi

Informazioni per l'utilizzo degli strumenti e dei servizi offerti, anche attraverso colloqui individuali per aiutare a comprendere il bisogno informativo dell'utente, a stimolare l'utente a vagliare le varie opportunità presenti

Incontri mensili con agenzie private per il lavoro presenti nel Biellese, riservati a giovani fino ai 35 anni: sono previsti colloqui individuali per attività di orientamento e per favorire l'incontro domanda-offerta. Gli operatori Informagiovani fissano gli appuntamenti a seguito di un primo colloquio con l'utente interessato, per vagliare il CV, le esperienze, le esigenze specifiche.

Guida alla predisposizione dei C.V.

Supporto per facilitare i giovani fino ai 35 anni nella stesura del curriculum e/o domanda lavoro; collaborazione con Centro Impiego di Biella per l'utilizzo di www.biellalavoro.it, con altre agenzie per il lavoro, pubbliche e private.

Schede orientative

Predisposizione e aggiornamento di schede orientative, reperibili anche online, realizzate sugli argomenti più complessi e di particolare interesse per l'utenza (stage all'estero, mobilità giovanile ecc)

Consultazione di riviste

La Biblioteca interna comprende circa 300 volumi; la sezione più consistente è quella dedicata al turismo; è consentito il prestito breve.

Incontri informativi tematici

Incontri e laboratori aperti al pubblico su argomenti di particolare interesse (lavoro e mobilità), anche con l'intervento di esperti.

Internet Point

Tre postazioni internet a disposizione degli utenti, fino ai 35 anni di età; se necessario con il supporto degli operatori.

I NOSTRI STANDARD 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, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

-livello di ricettività;

-tempi nell'erogazione dei servizi.

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **Generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

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 o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

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
---------------------------	---------------------------	-------------------	-----------------

	Orario	orario apertura al pubblico diversificato	19 ore e trenta di apertura settimanale, su 4 giorni
		sede	zona centrale e collocata al piano terreno
		barriere architettoniche	accessibile per persone con disabilità
Livello di ricettività	Accessibilità	colloquio individuale	possibilità di colloquio individuale, con garanzia di anonimato e accesso senza appuntamento
		servizi su appuntamento	colloqui su appuntamento, per esigenze di approfondimento informativo e servizi specifici
		accesso a Internet	postazioni PC e utilizzo gratuito del Wi-Fi
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	gratuità	tutti i servizi sono gratuiti
		criteri adottati dagli operatori	informalità, uguaglianza, imparzialità
		linguaggio	chiaro, semplice e adeguato
		servizi informativi	accoglienza e prima informazione, spazi di approfondimento tematici, incontri informativi, visite gruppi, laboratori
		risorse informative	schede orientative,

			banche dati, guide turistiche dei principali Paesi, materiali in consultazione e distribuzione
		informazioni su tutti gli ambiti d'interesse giovanile	Formazione, lavoro, vita sociale e volontariato, sport, cultura e tempo libero, estero
Tempi nell'erogazione dei servizi		tempi di attesa	tempo massimo di attesa 15 minuti, tempo massimo di risposta e-mail 5 giorni lavorativi

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

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.

Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,

- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere eventuali segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto dal Comune di Biella, reperibile presso gli sportelli del Servizio Informagiovani e presso l'U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica infogio@comune.biella.it oppure urp@comune.biella.it

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella
via Battistero 4 – Biella
telefono: 015/3507319
fax: 015/3507505
e-mail: urp@comune.biella.it

orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;

Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. all'Informagiovani;
2. alla sede dell'U.R.P.,

consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.biella.it, alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata CarteServiziBiell@

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Informagiovani e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi dell'Informagiovani, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

Risarcimenti

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Comune di Biella è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Biella si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento,

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile Internet del Comune di Biella nella sezione "comunicati").

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: www.comune.biella.it

- Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- Pagina: CarteServiziBiell@

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Informagiovani e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, 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, nonché 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.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, 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 e giuridici.

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, cognome e funzione.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

1. 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);
 2. al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie 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).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Informagiovani attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio Informagiovani sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

E inoltre ricorda che...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

Data _____ **Firma** _____

**PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

Data_____

Firma_____