



COMUNE DI  
BRESCIA

Settore Partecipazione

**CARTA DELLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI  
DEL SETTORE E  
CASA ASSOCIAZIONI**

approvata con Deliberazione di G.C. 642 del 16.12.2020

# INDICE GENERALE

## **INTRODUZIONE: I PRINCIPI ISPIRATORI E LE NORME DI RIFERIMENTO**

- 1 – Premessa pag. 2
- 2 – Quadro normativo generale della carta dei servizi pag. 3

## **CAPITOLO 1: L'ENTE GESTORE**

- 1 – Presentazione pag. 6
- 2 - Organigramma Settore Partecipazione pag. 8

## **CAPITOLO 2: L'IDENTITÀ DEI SERVIZI**

- 1 – Dove siamo pag. 9
- 2 - Servizi offerti pag. 11

## **CAPITOLO 3: LA GESTIONE DEL SERVIZIO**

- 1 – Indicatori e standard del servizio pag. 25

## **CAPITOLO 4: COMUNICAZIONE, VALUTAZIONE E TUTELA**

- 1. Premessa pag. 32
- 2. Comunicazione pag. 32
- 3. Il sistema di valutazione pag.33
- 4. Meccanismi di tutela pag. 33
- 5. Validità e revisione della Carta dei servizi pag. 35

Allegati: modulo per effettuare suggerimenti, segnalazioni o reclami; questionario di customer satisfaction

## 1. PREMESSA

La Pubblica Amministrazione, nel perseguimento del suo obiettivo principale che è il soddisfacimento del pubblico interesse, pone al centro della sua attenzione il rapporto con il cittadino. Non a caso esistono numerosi provvedimenti legislativi che definiscono la “qualità dei servizi pubblici” un fattore imprescindibile per assicurare il miglioramento delle prestazioni e della competitività nella Pubblica Amministrazione. E’ senz’altro in quest’ottica che la trasparenza dell’azione amministrativa e l’informazione nei confronti dei cittadini, e più in generale dei vari portatori d’interesse (stakeholder), devono rappresentare un dovere essenziale di cui deve farsi carico ogni pubblica istituzione.

In questo contesto, la “Carta dei servizi”, rappresenta il documento attraverso il quale la Pubblica Amministrazione, inteso come ente erogatore di servizi, informa e nel contempo assume, in risposta ad un’area di bisogni, una serie d’impegni nei confronti della propria utenza.

Più precisamente, la “Carta dei servizi del Settore Partecipazione”, rappresenta uno strumento di comunicazione per:

- **definire finalità, modalità di accesso e standard minimi dei servizi erogati;**
- **fornire ai cittadini informazioni chiare su come accedere ai servizi;**
- **indicare come le prestazioni sono erogate ;**
- **assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che siano realmente raggiunti;**
- **valutare la prestazione organizzativa quale punto di partenza obbligato per il conseguimento degli obiettivi e dei percorsi di miglioramento continuo.**

## 2. QUADRO NORMATIVO GENERALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Settore Partecipazione, servizi è stata redatta con riferimento alla normativa di seguito elencata:

Normativa	Elementi essenziali
D.P.C.M. 27.1.1994	Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, strumenti e tutela degli utenti
Legge n. 273 del 11.7.1995, art. 2	Adozione delle carte dei servizi Schemi generali di riferimento
D.Lgs. n. 286 del 30.7.1999, art. 11	Qualità dei servizi pubblici e delle carte dei servizi Abrogazione art. 2 Legge n. 273 del 11.7.1995
D.P.C.M. 23.3.2004	Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
D.P.C.M. 19.12.2006	Per una pubblica amministrazione di qualità
Memorandum 18.1.2007	Memorandum d'intesa su lavoro pubblico e riorganizzazione della Amministrazioni Pubbliche
Legge n.27 del 2012	Valore vincolante delle carte dei servizi, considerate fonti di regole cogenti
Delibera CIVIT n.3/2012	Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici
D.Lgs 165/2001, art 54 comma 5 e D.P.R. 62.2013 Art. 1 comma 2	Codice disciplinare e codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione
Delibera di Giunta Comunale n. 689/136608 P.G. del 30/12/2013	Codice di comportamento del Comune di Brescia in ottemperanza all'articolo 54 D.Lgs 165/2001, art 54 comma 5 e D.P.R. 62.2013 Art. 1 comma 2

## I “PRINCIPI FONDAMENTALI” RIGUARDANTI L’EROGAZIONE DEI PUBBLICI SERVIZI, SONO QUELLI DI:

### **1) Eguaglianza**

Nello svolgere le sue funzioni il Settore Partecipazione garantisce a tutti gli utenti equità di trattamento senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinione politica;

### **2) Imparzialità**

Nell’erogazione del servizio sono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

### **3) Continuità**

Viene garantito l’impegno ad erogare i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni tenendo opportunamente conto della cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi;

### **4) Partecipazione**

Il Settore Partecipazione garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito, sia per favorire la collaborazione fra il Comune e la Città;

### **5) Efficienza ed Efficacia**

L’organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi fissati.

## GLI STRUMENTI OPERATIVI PER L’ATTUAZIONE DEI PRINCIPI SONO:

### **- Adozione di standard**

La qualità di un servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Il Settore Partecipazione individua nelle pagine seguenti i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adotta e pubblica gli standard di qualità e quantità. Sono stati individuate due tipologie di standard di riferimento: standard generali e standard specifici: i primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese; i secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all’utente, che può direttamente verificarne il rispetto;

### **- Semplificazione di procedure**

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi ai servizi erogati, il Settore Partecipazione provvede, per quanto possibile, alla semplificazione delle procedure adottate nonché alla riduzione degli adempimenti richiesti agli utenti;

### **- Informazione degli utenti**

Il Settore Partecipazione garantisce la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei propri servizi;

### **- Rapporti con gli utenti;**

I dipendenti dell'Amministrazione trattano gli utenti con rispetto e cortesia con l'impegno ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi;

### **- Dovere di valutazione della qualità dei servizi;**

Per valutare la qualità del servizio reso il Settore Partecipazione svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati;

## **I MECCANISMI DI TUTELA RIGUARDANO:**

### **- Procedure di reclamo**

Il Settore Partecipazione rende accessibili e semplici le procedure di reclamo, assicurando, in tempi rapidi, una risposta all'utente e forme di ristoro adeguate;

### **- Ufficio interno di controllo**

Tale Ufficio, coincidente con le figure del Dirigente e del Responsabile del Settore Partecipazione, esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dallo stesso e riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi enunciati.

## **2.1 EMERGENZA COVID-19**

Le indicazioni della presente Carta in ordine alle giornate e orari di apertura al pubblico degli uffici del Settore Partecipazione e Casa Associazioni fanno riferimento alla piena funzionalità degli uffici e non tengono conto delle limitazioni derivanti dall'applicazione delle misure di prevenzione Covid-19, nel periodo di emergenza.

In tale periodo sono comunicate alla cittadinanza e pubblicate sul sito del Comune le diverse modalità di erogazione dei servizi e le compatibili ridotte articolazioni giornaliere ed orarie di apertura degli uffici.

### 1. PRESENTAZIONE

Ogni Comune, quale ente autonomo, è in grado di dotarsi di un sistema organizzativo attraverso il quale realizzare le proprie finalità.

La struttura organizzativa del Comune di Brescia si articola in: aree, settori, servizi, unità di staff e unità di progetto.

All'interno dell'Area Direzione Generale si pone il Settore Partecipazione che unitamente agli uffici decentrati, prima Circostrizioni ora Uffici di zona, opera da trent'anni sul territorio comunale favorendo la partecipazione a livello decentrato quale rapporto collaborativo tra cittadini, associazioni, imprese e stakeholder del territorio e pubblica amministrazione attraverso nuove forme di partecipazione decentrata anche su base territoriale. Attua iniziative di valorizzazione, condivisione e mediazione delle istanze espresse dal territorio.

Durante il corso degli ultimi anni, a partire dalla riforma del 2008 per arrivare alle disposizioni introdotte con la legge finanziaria 2010, la struttura è stata sottoposta ad un riassetto con adeguamenti organizzativi degli uffici alle nuove normative ed esigenze. L'occasione ha permesso di uniformare le modalità di erogazione di servizi in forma decentrata, anche attraverso la definizione di appropriate disponibilità di risorse umane, confermando ed implementando l'erogazione decentrata di alcuni servizi, pur salvaguardando le peculiarità di ciascun territorio.

Sono state ampliate le potenzialità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che opera altresì come supporto ad altri settori ed enti nell'erogazione di servizi; la gestione delle sale e palestre territoriali; la gestione amministrativa di attività ludico sportive e delle iniziative di socializzazione, così da garantire ancora il ruolo di punto di riferimento che gli uffici di circoscrizione hanno sempre rappresentato per i cittadini. All'interno del Settore Partecipazione opera anche La Casa delle Associazioni del Comune di Brescia nata nel 2000 come progetto aperto per favorire lo sviluppo dell'associazionismo, creando occasioni di incontro e confronto, grazie ai servizi erogati ai cittadini e al supporto logistico e di segreteria a realtà no profit, enti del Terzo Settore e alle Consulte comunali.

Si tratta di una vasta unità immobiliare pensata con moduli flessibili; un centro polifunzionale con ambienti attrezzati, fruibili a rotazione sulla base di regole definite e condivise, con l'obiettivo di creare sinergie e soddisfare i bisogni degli utenti anche grazie a progettualità partecipate.

La riorganizzazione del sistema di partecipazione decentrata inoltre, per non disperdere, con l'abolizione delle Circoscrizioni, una ultratrentennale quanto positiva esperienza di governo di prossimità, lasciando l'Amministrazione priva di un fondamentale strumento di ascolto del territorio e quindi di partecipazione alle scelte amministrative, nella sua modalità istituzionale ha definito la nuova "geografia" della partecipazione, con la costituzione dei Consigli di Quartiere.

Il Consiglio Comunale ha infatti individuato in questa dimensione, più vicina ai cittadini, il luogo dove attingere le richieste e le sollecitazioni per intervenire sui temi di maggior interesse e per promuovere iniziative di cittadinanza attiva.

Al riguardo, dando atto dell'evoluzione urbanistica della città degli ultimi decenni, il Consiglio ha anche deciso di portare a 33 il numero dei quartieri, aumentando di tre unità rispetto alla suddivisione deliberata negli oramai lontani anni '70.

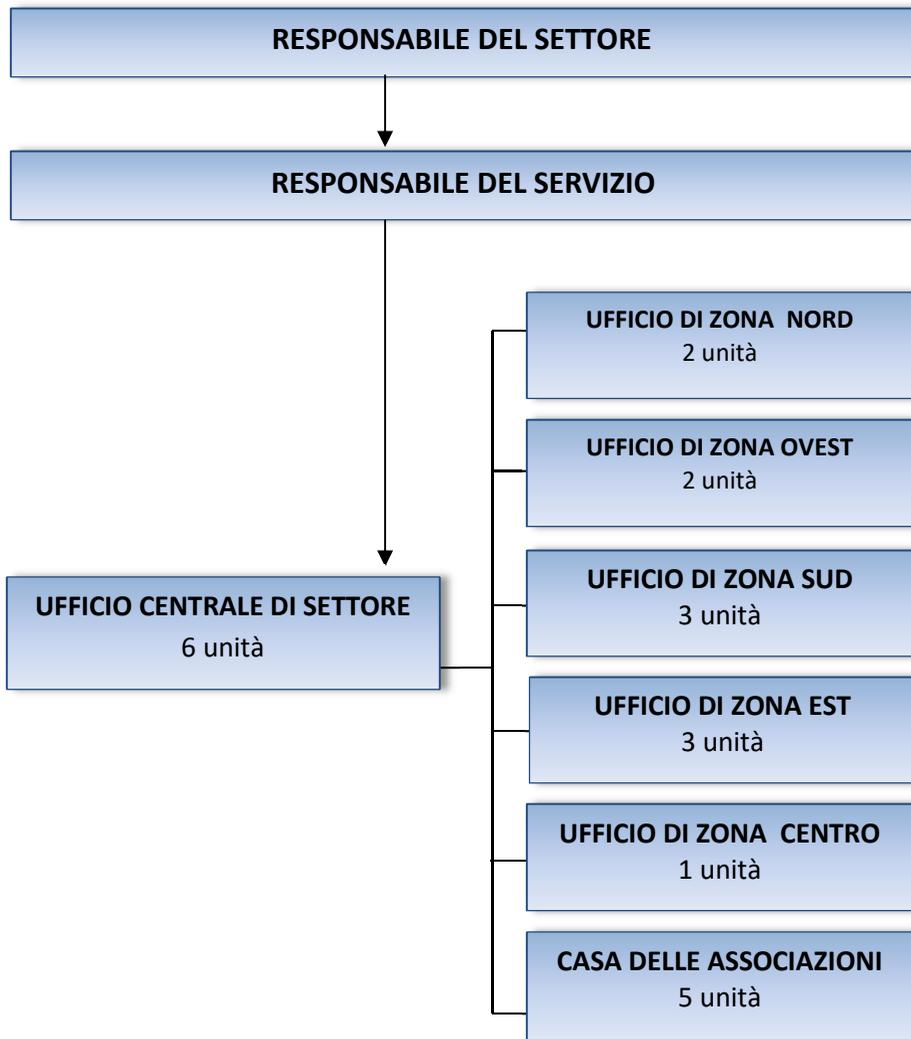
La collocazione geografica dei quartieri ha suggerito di radunarli in Zone, riconducibili ai confini delle soppresse circoscrizioni delle quali sono anche rimasti gli uffici di zona che agiscono come uffici di prossimità, ai quali i consigli di quartiere fanno riferimento.

Responsabile del Settore Partecipazione è il Dirigente nominato con provvedimento del Sindaco.

## 2. ORGANIGRAMMA DEL SETTORE PARTECIPAZIONE

Il Settore Partecipazione è articolato nel **Servizio Amministrativo di supporto che** eroga servizi ad un'utenza sia interna che esterna al Comune.

### *Organigramma e pianta organica del Settore Partecipazione*



## CAPITOLO 2 L'IDENTITA' DEI SERVIZI

### 2.1 DOVE SIAMO

**Settore Partecipazione - Ufficio Centrale** - struttura priva di barriere architettoniche

<b>Indirizzo</b>	Contrada del Carmine, 13/c
<b>Orario</b>	da lunedì a giovedì dalle 9,30 alle 12,15 e dalle 14,00 alle 15,45 venerdì dalle 9,30 alle 12,15
<b>Telefono</b>	030/2978272 – 030/2978274 – 030/2978276
<b>Fax</b>	030/2977306
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:partecipazione@comune.brescia.it">partecipazione@comune.brescia.it</a>
<b>Pec</b>	<a href="mailto:partecipazionedecentrato@pec.comune.brescia.it">partecipazionedecentrato@pec.comune.brescia.it</a>

**Ufficio di Zona Nord**

<b>Indirizzo</b>	Via Monte Grappa, 37
<b>Orario</b>	da lunedì a giovedì dalle 9,30 alle 12,15 e dalle 14,00 alle 15,45 venerdì dalle 9,30 alle 12,15
<b>Telefono</b>	030/3384560
<b>Fax</b>	030/3388000
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ufficiodizonanord@comune.brescia.it">ufficiodizonanord@comune.brescia.it</a>

**Ufficio di Zona Ovest** - struttura priva di barriere architettoniche

<b>Indirizzo</b>	P.zza Luigi Buffoli n. 17
<b>Orario</b>	da lunedì a giovedì dalle 9,30 alle 12,15 e dalle 14,00 alle 15,45 venerdì dalle 9,30 alle 12,15
<b>Telefono</b>	030 2977090-91
<b>Fax</b>	030/2977058
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ufficiodizonaovest@comune.brescia.it">ufficiodizonaovest@comune.brescia.it</a>

### Ufficio di Zona Sud - struttura priva di barriere architettoniche

<b>Indirizzo</b>	Via Lottieri, 2
<b>Orario</b>	da lunedì a giovedì dalle 9,30 alle 12,15 e dalle 14,00 alle 15,45 venerdì dalle 9,30 alle 12,15
<b>Telefono</b>	030/2977583/4/5
<b>Fax</b>	030/2977867
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ufficiodizonasud@comune.brescia.it">ufficiodizonasud@comune.brescia.it</a>

### Ufficio di Zona Est - struttura priva di barriere architettoniche

<b>Indirizzo</b>	Via Cavellini,14
<b>Orario</b>	da lunedì a giovedì dalle 9,30 alle 12,15 e dalle 14,00 alle 15,45 venerdì dalle 9,30 alle 12,15
<b>Telefono</b>	030/2977059
<b>Fax</b>	030/2977056
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ufficiodizonaest@comune.brescia.it">ufficiodizonaest@comune.brescia.it</a>

### Ufficio di Zona Centro - struttura priva di barriere architettoniche

<b>Indirizzo</b>	Contrada del Carmine, 13/c
<b>Orario</b>	da lunedì a giovedì dalle 9,30 alle 12,15 e dalle 14,00 alle 15,45 venerdì dalle 9,30 alle 12,15
<b>Telefono</b>	030/2977355
<b>Fax</b>	030/2977306
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ufficiodizonacentro@comune.brescia.it">ufficiodizonacentro@comune.brescia.it</a>

### Casa delle Associazioni - struttura priva di barriere architettoniche

<b>Indirizzo</b>	Via Cimabue, 16 - Quartiere San Polo - 25134 Brescia
<b>Orario</b>	da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,15 e dalle 14,00 alle 15,45
<b>Telefono</b>	030/2309280 – 030/2312083 – 030/2312084
<b>Fax</b>	030/2309273
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:casass@comune.brescia.it">casass@comune.brescia.it</a>

## 2.2 SERVIZI OFFERTI NELLE SEDI DECENTRATE

### CONCESSIONI SALE E SUPPORTO LOGISTICO

L'attività riguarda principalmente la concessione di locali a disposizione sul territorio di ciascun Ufficio di Zona.

### FUNZIONAMENTO

Le sale sono fruibili tutti i giorni dell'anno dalle 8,00 alle 23,00 (ad esclusione e/o con limitazioni orarie nelle festività di Natale, Capodanno e Pasqua).

Le istanze di utilizzo devono essere inoltrate con la seguente tempistica: - per utilizzo continuativo: entro il 30 settembre di ogni anno (periodo 1 ottobre - 30 settembre); - per singole iniziative: almeno due settimane prima dell'iniziativa; - con procedura d'urgenza: almeno 48 ore prima dell'iniziativa.

La richiesta si può effettuare attraverso la compilazione di appositi moduli e la restituzione degli stessi, debitamente compilati via mail o personalmente presso la sede di ciascun Ufficio di Zona competente territorialmente o presso Casa delle Associazioni, che verificheranno contestualmente le disponibilità delle strutture richieste. Il cittadino che si deve recare personalmente presso gli uffici può fissare un appuntamento attraverso la piattaforma dedicata raggiungibile al link:

<https://prenotazionipartecipazione.comune.brescia.it/>

Il Regolamento e la modulistica sono disponibili sul sito del Comune di Brescia, nella sezione dedicata agli Uffici di Zona e a Casa delle Associazioni:

[www.comune.brescia.it/comune/ufficiidizona/Pagine/UfficiDiZona.aspx](http://www.comune.brescia.it/comune/ufficiidizona/Pagine/UfficiDiZona.aspx)

[www.comune.brescia.it/servizi/partecipazioneediritti/casaassociazioni/Pagine/saleCasaAssociazioni.aspx](http://www.comune.brescia.it/servizi/partecipazioneediritti/casaassociazioni/Pagine/saleCasaAssociazioni.aspx)

### DESTINATARI

Le sale e i luoghi di riunione del Settore Partecipazione– Uffici di Zona – Casa Associazioni vengono concessi in uso temporaneo ad associazioni riconosciute e non, ai partiti politici, ad enti, a comitati e persone fisiche, senza scopo di lucro; in subordine, nelle ore e nei giorni ancora disponibili, vengono concessi in uso anche a soggetti diversi da quelli sopra elencati, che svolgono attività anche a scopo di lucro, ai quali è comunque vietata l'attività di vendita o qualunque altra forma di commercializzazione. Le condizioni e le tariffe applicate per i locali gestiti dagli Uffici di zona sono quelle approvate con deliberazione di Giunta n. 1181/49517 P.G. del 30.11.2005 e successivamente integrate con delibera di Giunta n. 217 - 3.4.2018 e delibera di Giunta n. 229 del 15.06.2022. Le condizioni e le tariffe applicate per i locali presenti presso Casa delle Associazioni sono quelle approvate con delibera di Giunta n. . 1248/63021 P.G. del 1.12.2009 e successivamente integrate con delibera di Giunta n. 781 del 19.12.2017.

### Ufficio di Zona Nord

Sono a disposizione le seguenti sale:

Sala	Indirizzo	Capienza
Teatro Cadibona	Via Colle di Cadibona, 5	99
Sala consiliare	Via Monte Grappa, 37	38
Sala civica	Via Resolino, 4	31
Sala civica	Via Rampinelli, 5	43
Arena Castelli	Parco Castelli	400
Teatro C.S.C.	Via Casazza, 46	99
Saletta C.S.C.	Via Casazza, 46	10
Sala civica ( 2 locali)	Via Monte Grappa, 7/b	10 + 10
Sala civica	Via Scuole, 43/a	38
Sala civica	Via Pasquali, 5	85

### Ufficio di Zona Ovest

Sono a disposizione le seguenti sale:

Sala	Indirizzo	Capienza
Sala ex Consiglio	Via Farfengo, 69	45
Sala ex Commissioni	Via Farfengo, 69	25
Sala civica Farfengo	Via Farfengo, 69	99
Sala A ex ludoteca	Via Farfengo, 69	46
Sala B	Via Farfengo, 69	9
Sala Civica CRS Badia	Via Badia, 113	55
Saletta Civica Badia	Trav IV, 5	15
Centro Civico A. Papa	Via Santellone, 2	67
Sala del Parco A. Papa	Via Santellone, 2	32
Sala Ludica A. Papa	Via Santellone, 2	18
Spazio Associazioni A. Papa Sala 1 e 2	Via Santellone, 2	13 e 18
Sala Civica Violino	Piazza Don Teotti, 5	67
Sala F. Aporti	Via S. Emiliano, 2	38
Sala Villa Fiorini	Via Villa Glori, 15/b	49
Saloncino sede	Via Villa Glori, 13	63
Sala 1° piano Verde	Via Villa Glori, 13	25

Sala 1° piano Arancio	Via Villa Glori, 13	<b>25</b>
Sala 1° piano Bianca	Via Villa Glori, 13	<b>25</b>
Sala 1° piano Azzurra	Via Villa Glori, 13	<b>25</b>
Sala Civica Centro Elena Lonati	P.zza L. Buffoli, 15	<b>95</b>

### **Ufficio di Zona Centro**

Sono a disposizione le seguenti sale:

<b>Sala</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Capienza</b>
Sala Minelli	Via Borgondio, 29	<b>47</b>
Sala Civica	Via Borgondio 48	<b>25</b>
Sala Civica	Viale Piave, 40	<b>40</b>

### **Ufficio di Zona Sud**

Sono a disposizione le seguenti sale:

<b>Sala</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Capienza</b>
Sala Civica	Via Ziliani 6	<b>10</b>
Saletta Civica	Via Ziliani 6	<b>6</b>
Sala Corsi	Via Ziliani 6	<b>18</b>
Sala Civica	Via Baresani,16	<b>68</b>
Sala ex Acli	Via della Palla, 13	<b>15</b>
Salone Argentina	Via Rep. Argentina, 120	<b>99</b>
Sala Corsi	Via Rep. Argentina, 120	<b>42</b>
Teatro	Via Livorno, 7	<b>150</b>
Salone Sereno	Tr. 12°, 58/a - Vill. Sereno	<b>75</b>
Salone Ex Presidente	Tr. 12°, 58/a - Vill. Sereno	<b>10</b>
Sala "A"	Tr. 12°, 58/a - Vill. Sereno	<b>37</b>
Sala "B"	Tr. 12°, 58/a - Vill. Sereno	<b>37</b>
Sala ex ambulatorio	Tr. 12°, 58/a - Vill. Sereno	<b>17</b>
Sala ex Posta	Via Fornaci, 3	<b>23</b>

### Ufficio di Zona Est

Sono a disposizione le seguenti sale:

Sala	Indirizzo	Capienza
Sala Civica Sanpolino	Via Fasser, 26	37
Sala Civica	Via Sabbioneta, 14	57
Sala Civica	Via Buffalora, 81/e	57
Saletta	Via Buffalora, 83	24
Sala Civica Cascina Aurora	Via Raffaello, 165/c	62
Sala Civica	Via S. Orsola, 166/a	60
Saletta Civica	Via S. Orsola, 166/a	7
Sala Piano Terra	Via indipendenza, 27/a	27
Saletta Piano Terra	Via indipendenza, 27/a	12
Sala Civica 1° piano,	Via Indipendenza, 27/a	19
Saletta Civica 1° piano	Via Indipendenza, 27/a	30
Sala Consiglio	Via Rizzi	77
Sala Commissioni	Via Rizzi	57

### Casa delle Associazioni

Sono a disposizione le seguenti sale:

Sala	Indirizzo	Capienza
Sala Conferenze <b>attrezzata</b> di impianto audio e video	via Cimabue 16	99
Sala Biblioteca	via Cimabue 16	20
Sala Consulte	via Cimabue 16	20
Sala Informah	via Cimabue 16	20
Sala Riunioni	via Cimabue 16	10
Ufficio 1*	via Cimabue 16	10
Ufficio 2*	via Cimabue 16	10
Ufficio 3*	via Cimabue 16	10
Ufficio 4*	via Cimabue 16	10
Ufficio 5*	via Cimabue 16	10

*\* attrezzate ad uso ufficio/riunioni, attrezzate con personal computer, stampanti e arredi per archivio.*

Le associazioni presso tale struttura possono fruire, inoltre, dei seguenti servizi, alle condizioni disciplinate dal regolamento:

- fotocopiatrice (ogni associazione dispone di un proprio codice)
- fax

Le associazioni hanno inoltre la possibilità di istituire sede operativa presso Casa delle Associazioni, definendo giorni e orari di apertura al pubblico.

L'articolazione di servizi ed opportunità offerte ai cittadini si modula sulla scorta della peculiarità e competenza di ciascuna associazione.

Per gli organismi che intendano eleggere la struttura a sede operativa sono a disposizione personal computer, cassetta postale e servizio di segreteria nei periodi di assenza, grazie al supporto degli operatori comunali.

Per maggiori informazioni visita la pagina dedicata

<http://www.comune.brescia.it/servizi/partecipazioneediritti/casaassociazioni/Pagine/serviziAttivita.aspx>

### **U.R.P - UFFICIO DECENTRATO RELAZIONI CON PUBBLICO**

L'ufficio relazioni con il pubblico attivo nei vari uffici decentrati e presso Casa delle Associazioni, di supporto allo sportello URP centrale dell'Amministrazione ed in costante raccordo con quest'ultimo, ha la funzione principale di informare ed orientare il cittadino rispetto ai servizi e alle procedure del Comune, raccogliere segnalazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione dei servizi, oltre che fornire informazioni di primo livello sui servizi erogati da altri enti ubicati nel territorio comunale. Tale sportello U.R.P. di prossimità consente all'utenza di ricevere servizi senza dovere necessariamente spostarsi dal proprio quartiere per raggiungere l'Ufficio Relazioni con il pubblico centrale evitando la congestione dello stesso.

Inoltre, parimenti all' U.R.P. centrale svolge funzioni di supporto ai cittadini per le seguenti attività:

- rilascio PIN tessera sanitaria-CRS
- stampa CUD
- stampa OBIS/M
- conteggio IMU-TASI
- distribuzione pastiglie antilarvicide per zanzare

e in occasione di particolari scadenze o necessità specifiche, che verranno di volta in volta opportunamente rese note attraverso la stampa e il sito istituzionale, offre supporto ad altri servizi comunali per la distribuzione di documentazione, bandi e per la raccolta di firme per petizioni o referendum.

Di particolare rilevanza è inoltre l'attività di prenotazione obbligatoria per il rilascio di Carta Identità Elettronica svolta dagli uffici decentrati in supporto ai servizi demografici .

## **FUNZIONAMENTO**

Allo sportello decentrato presso ciascun ufficio decentrato e Casa delle Associazioni si possono ricevere informazioni contattando telefonicamente o via mail ciascun ufficio, oppure fissare un appuntamento in presenza attraverso la piattaforma dedicata raggiungibile al link: <https://prenotazionipartecipazione.comune.brescia.it/>

*L'accesso al servizio è libero e gratuito.*

## **ATTIVITA' LUDICO SPORTIVE E INIZIATIVE DI SOCIALIZZAZIONE**

L'attività prevalente riguarda :

- la pubblicizzazione delle attività ludico sportive organizzate annualmente dal Settore e la connessa raccolta iscrizioni alle stesse;
- la pubblicizzazione delle iniziative culturali o di socializzazione promosse sul territorio (es. Estate Aperta, Iniziative Natalizie ecc)

## **FUNZIONAMENTO**

Negli uffici di zona sono presenti volantini, manifesti, brochure riferenti i diversi eventi culturali, ricreativi o sportivi organizzati periodicamente dal Settore .

I programmi dei corsi e le modalità di iscrizione sono a disposizione dal periodo fine agosto inizio settembre nel sito del comune di Brescia nella sezione dedicata agli Uffici di Zona:

[www.comune.brescia.it/comune/ufficiidizona/Pagine/UfficiDiZona.aspx](http://www.comune.brescia.it/comune/ufficiidizona/Pagine/UfficiDiZona.aspx)

Le attività coristiche sono fruibili nel periodo ottobre- maggio previa iscrizione da **effettuare esclusivamente on line al seguente indirizzo:**

<http://corsiufficiidizona.comune.brescia.it>

Solo se il cittadino ha difficoltà e/o non possiede gli strumenti può ricevere il supporto all'iscrizione presso l'Ufficio di zona territorialmente competente presentandosi con la tessera sanitaria (CRS) in originale. Anche per beneficiare di tale servizio è possibile

fissare un appuntamento attraverso la piattaforma dedicata raggiungibile al link:

<https://prenotazionipartecipazione.comune.brescia.it/>

### **ALTRE ATTIVITA' DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DEI CONSIGLI DI QUARTIERE**

Gli uffici di zona offrono collaborazione amministrativa e supporto logistico ai rappresentanti dei Consigli di quartiere. Ricevono le richieste di manutenzione pervenute dai Consigli di Quartiere e predispongono la pratica, corredata di idonea documentazione per lo smistamento ai diversi settori comunali competenti una volta acquisito il visto dell'ufficio centrale.

Raccolgono le istanze dei cittadini rivolte al Comune o ai gestori di servizi pubblici (come ad esempio APRICA SPA, A2A Illuminazione Pubblica, AATO ecc.) e le trasmettono ai consigli di quartiere per conoscenza o per un parere quando questo sia ritenuto vincolante per l'attuazione dell'intervento richiesto.

Gli uffici di zona raccolgono, conservano e mettono a disposizione per la consultazione i verbali delle sedute dei Consigli di Quartiere

### **ULTERIORI SERVIZI ATTIVI SOLO PRESSO CASA DELLE ASSOCIAZIONI**

#### **SPORTELLO INFORMA H**

All'interno della rete dell'URP decentrato è un servizio di orientamento di primo livello nell'ambito dei servizi alla disabilità.

#### **Destinatari**

Il servizio è rivolto a tutti, principalmente alle persone disabili e alle loro famiglie.

#### **Funzionamento**

Lo sportello è aperto al pubblico e **riceve su appuntamento** presso Casa Associazioni  
Mercoledì: 9.30 - 12.30 - Giovedì: 14.00 - 17.00

E' attivo il servizio di segreteria telefonica al numero 030/2319031

Fax 030 2309273

Mail: [informah@comune.brescia.it](mailto:informah@comune.brescia.it)

Per maggiori dettagli:

[www.comune.brescia.it/servizi/partecipazioneediritti/casaassociazioni/Pagine/sportelloInformaH.aspx](http://www.comune.brescia.it/servizi/partecipazioneediritti/casaassociazioni/Pagine/sportelloInformaH.aspx)

*L'accesso al servizio è libero e gratuito.*

#### **SPORTELLO DI ORIENTAMENTO AL LAVORO**

Lo sportello si occupa della redazione di curriculum vitae europeo, accompagnamento alla ricerca online di corsi gratuiti per disoccupati e consultazione Bollettino Informalavoro.

#### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono principalmente gli inoccupati/disoccupati del territorio di San Polo.

## **Funzionamento**

Lo sportello riceve su appuntamento presso Casa Associazioni.

Per informazioni è possibile rivolgersi agli uffici di Casa Associazioni, in via Cimabue 16: dal lunedì al venerdì 9.30 - 12.15 e 14.00 - 15.45

Tel.030 2309280 - fax 030 2309273

[casass@comune.brescia.it](mailto:casass@comune.brescia.it)

*L'accesso al servizio è libero e gratuito.*

## **SPORTELLO MIGRANTI**

E' un punto informativo rivolto ai cittadini stranieri, con l'obiettivo di accompagnare l'utenza ad orientarsi nei servizi di base e favorire la promozione di buone prassi.

### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono principalmente cittadini stranieri del territorio di San Polo.

Il servizio è attivo previo appuntamento.

Per informazioni è possibile rivolgersi agli uffici di Casa Associazioni, in via Cimabue 16: dal lunedì al venerdì 9.30 - 12.15 e 14.00 - 15.45

Tel.030 2309280 - fax 030 2309273

Mail: [sportellomigranti@comune.brescia.it](mailto:sportellomigranti@comune.brescia.it)

*L'accesso al servizio è libero e gratuito.*

## **CONSULTE COMUNALI**

L'Art. 52 dello Statuto del Comune di Brescia prevede l'istituzione di consulte tematiche per favorire la più ampia partecipazione dei cittadini singoli od associati alla vita civica, in tema di pace, di questioni di carattere sociale, ambientale, economico e culturale, valorizzando le libere forme associative e promuovendo organismi di partecipazione dei cittadini, riconoscendo l'utilità sociale delle associazioni e dei singoli rispetto all'azione amministrativa. Sono organi delle Consulte l'Assemblea e l'Ufficio di Presidenza; i Gruppi di Lavoro, se istituiti, hanno il compito di attuare gli indirizzi annuali individuati dall'Assemblea, progettando e proponendo all'Ufficio di Presidenza iniziative tese a favorire il raggiungimento degli obiettivi di propria competenza.

### **Destinatari**

Possono far parte delle Consulte tutti gli enti, le associazioni e le organizzazioni a carattere apolitico e senza fini di lucro, operanti sul territorio comunale nell'ambito tematico delle specifiche Consulte, presentando domanda di adesione, con successiva accettazione dell'Ufficio di Presidenza, e ratifica dell'Assemblea.

Il Regolamento e la modulistica sono disponibili sul sito del Comune di Brescia, nella sezione dedicata:

[www.comune.brescia.it/aree-tematiche/partecipazione/consulte](http://www.comune.brescia.it/aree-tematiche/partecipazione/consulte)

Le Consulte attualmente operative sono:

**Consulta per l'Ambiente** che ha le finalità di seguito indicate:

- Essere luogo di confronto e di collaborazione tra associazioni, enti, cittadini e gruppi per sviluppare la capacità di comprendere i valori dell'ambiente come bene comune;
- Essere occasione per valorizzare le risorse, al fine di promuovere nuove iniziative, capaci di diffondere la cultura della difesa del territorio e della valorizzazione dell'ambiente urbano e naturale;
- Promuovere il dialogo ed il confronto tra i cittadini, l'amministrazione comunale e in genere le istituzioni, con la formulazione di proposte e la discussione di programmi d'intervento sulla natura, sul territorio e sul patrimonio artistico, storico e culturale della città;
- Promuovere la reale partecipazione dei cittadini al governo dell'ambiente

La segreteria della Consulta è attiva:

dal lunedì al venerdì: 9.30 - 12.15 e 14.00 - 15.45

Tel.030 2312083 – Fax 030 2309273

Mail:[consultaambiente@comune.brescia.it](mailto:consultaambiente@comune.brescia.it)

**Consulta per la Cooperazione e la Pace, la Solidarietà Internazionale e i Diritti Umani** che ha le finalità di seguito indicate:

- Promuovere in ambito cittadino la cultura della pace e della solidarietà tra i popoli;
- Promuovere in ambito cittadino il confronto e la collaborazione tra associazioni, enti ed organizzazioni, i valori della pace e della solidarietà;
- Individuare le occasioni per valorizzare le risorse, al fine di promuovere nuove iniziative capaci di diffondere la cultura della pace e della solidarietà;
- Mantenere vivo e costante il confronto con le istituzioni;
- Valorizzare i programmi e le iniziative dirette a favorire il dialogo ed il confronto tra le culture, le generazioni e le componenti sociali;
- Favorire la partecipazione dei cittadini sui temi della pace, della solidarietà, del rispetto e della promozione dei diritti umani;
- Partecipare alla valutazione di progetti pluriennali di cooperazione internazionale.

La segreteria della Consulta è attiva:

lunedì e mercoledì: 9.30 - 12.15 e 14.00 - 15.45

giovedì e venerdì: 14.00 - 17.00

Tel.030 2312084 – Fax 030 2309273

Mail:[consultapace@comune.brescia.it](mailto:consultapace@comune.brescia.it)

## **ATTIVITA' E PROGETTI**

Casa delle Associazioni, consolidando la propria vocazione originaria, ha sviluppato progressivamente rapporti di partnership con i servizi e le realtà operative nei quartieri San Polo e Sanpolino. La collaborazione permanente e sistematica delle risorse in forma di rete ha favorito la realizzazione di alcuni interventi, attivi presso la struttura, che puntano a favorire partecipazione, integrazione e coesione sociale:

Per maggiori informazioni sui progetti in atto:

dal lunedì al venerdì: 9.30 - 12.15 e 14.00 - 15.45

Tel.030 2309280 - fax 030 2309273

Mail:[casass@comune.brescia.it](mailto:casass@comune.brescia.it)

## **ATTIVITA' DI COORDINAMENTO SEDE DEL SETTORE PARTECIPAZIONE**

L'Ufficio centrale del Settore Partecipazione svolge, oltre al ruolo di supervisione e coordinamento dei cinque uffici di zona e di Casa delle Associazioni, sia a livello amministrativo che con riferimento al personale assegnato, la funzione di collettore delle pratiche. L'ufficio centrale provvede alla stesura dei procedimenti di competenza e degli atti di gestione conseguenti per le diverse attività del settore quali:

- Lettere, certificazioni, relazioni istruttorie, pareri ad altri Settori;
- Delibere e determine necessarie per l'organizzazione di eventi ed iniziative di natura culturale, sociale, sportiva e ricreativa;
- Presentazione e gestione del relativo iter burocratico di richieste di contributo ai sensi del Regolamento per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e l'attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati;
- Accoglienza e relativo iter burocratico di richieste di patrocinio;
- Adempimenti di natura contabile, relazioni sui documenti del bilancio e presidio della gestione delle risorse finanziarie e strumentali assegnate in relazione agli obiettivi attribuiti;
- Prevenzione e/o gestione di situazioni particolarmente critiche nei confronti dell'utenza esterna;
- monitoraggio delle attività in esecuzione del Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Il Settore costituisce inoltre il collegamento tra l'Amministrazione Comunale e i Consigli di quartiere; collabora con gli stessi, anche per il tramite degli uffici di Zona, coordina e

gestisce l'attività degli stessi fornendo altresì la necessaria consulenza amministrativa e supporto logistico.

Le principali attività, in attuazione di quanto previsto dal Regolamento per l'**Istituzione ed il Funzionamento dei Consigli di quartiere**, consistono in:

- Consulenza e supporto ai diversi Consigli di quartiere per la redazione di convocazioni delle sedute consiliari e successiva divulgazione tramite sito web;
- Ricezione dai diversi uffici di zona dei verbali delle sedute dei Consigli di Quartiere e successiva pubblicazione sul portale del Comune;
- Ricevimento delle segnalazioni dei Consigli di quartiere e caricamento delle stesse nell'apposito applicativo per lo smistamento ai competenti settori comunali;
- Monitoraggio delle segnalazioni inserite e conteggio dei tempi di gestione/evasione delle stesse da parte dei diversi settori comunali;
- Stesura provvedimenti per la nomina, dimissioni, surroghe dei consiglieri in carica;
- Organizzazione e gestione delle consultazioni dei Consigli di quartiere

## CAPITOLO 3 LA GESTIONE DEI SERVIZIO

### 1.INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

I fattori di qualità, vale a dire quelle caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti, individuati dal settore Partecipazione sono i seguenti:

- A) accessibilità dei servizi;
- B) livello di ricettività;
- C) Accoglienza e informazione dell'utenza;
- D) tempi nell'erogazione dei servizi;

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono stati individuati degli indicatori e degli standard di qualità.

L'indicatore è un utile strumento per la definizione degli standard di qualità garantiti e misurazione dei risultati ottenuti.

Gli standard di qualità rappresentano degli obiettivi, espressi in termini di livello di qualità delle prestazioni erogate, che sono prefissati e garantiti agli utenti da parte dell'ente erogatore. Essi vanno mantenuti e, se possibile, migliorati nel tempo.

## A) FATTORE QUALITA' ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI

<p>INDICATORE <b>Struttura facilmente raggiungibile</b> STANDARD GARANTITO</p> <p>Gli uffici del Settore centrale e le sedi periferiche sono collocati nelle vicinanze di fermate della metropolitana e comunque raggiungibili attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici.</p>
<p>INDICATORE <b>Grado di assenza delle barriere architettoniche Segnaletica informativa</b> STANDARD GARANTITO</p> <p>Gli uffici del Settore centrale e le sedi periferiche sono, <b>ad esclusione di una</b>, privi di barriere architettoniche.</p>
<p>INDICATORE <b>Segnaletica informativa</b> STANDARD GARANTITO</p> <p>presenza di segnaletica di orientamento interna ed esterna chiara e ben visibile.</p>
<p>INDICATORE <b>punto di accoglienza e sala d'attesa</b> STANDARD GARANTITO</p> <p>presenza di n.1 sala di ricevimento pubblico e/o di una postazione di portineria in grado di fornire informazioni rapide e/o di indirizzare l'utenza allo sportello corretto.</p>
<p>INDICATORE <b>Accessibilità multicanale</b> STANDARD GARANTITO</p> <p>Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure via mail oppure tramite piattaforme telematiche dedicate.</p>

## B) LIVELLO DI RECETTIVITA'

<p>INDICATORE <b>Orario di servizio</b> STANDARD GARANTITO</p>
--

E' garantita in tutti gli uffici del Settore la presenza di personale a disposizione dell'utenza per un minimo di 20 ore e 45 minuti.

### **C) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE DELL'UTENZA**

FATTORE QUALITA'

**Accoglienza dell'utenza**

INDICATORE

**Facilità di contatto e informazione dell'utenza**

STANDARD GARANTITO

Presenza di front office per la prima accoglienza e orientamento dell'utenza. Colloquio diretto con l'operatore, contatto telefonico o tramite posta elettronica. Presenza di piattaforme telematiche per l'erogazione di alcune tipologie di servizio. Possibilità di appuntamento anche tramite piattaforma dedicata per tutti i servizi che non possono essere gestiti via telefono, mail o altre piattaforme dedicate. Possibilità di reperire informazioni sulle pagine dedicate al Settore ed agli uffici di zona sul sito internet dell'Amministrazione.

FATTORE QUALITA'

**Atteggiamento dell'operatore**

INDICATORE

**Accoglienza, ascolto, cortesia e decodifica della domanda dell'utenza**

STANDARD GARANTITO

I dipendenti dell'Amministrazione trattano gli utenti con rispetto e cortesia con l'impegno ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Nel rispetto del Codice di comportamento adottato dal Comune di Brescia i dipendenti operano con spirito di servizio, correttezza, cortesia, disponibilità e professionalità.

FATTORE QUALITA'

**Atteggiamento dell'operatore**

INDICATORE

**Qualità della risposta**

STANDARD GARANTITO

Nel fornire le risposte alle varie istanze formulate, sempre in attuazione di quanto disposto dal Codice di comportamento del Comune di Brescia, il dipendente deve essere chiaro ed esaustivo. Se l'istanza è formulata in via telematica il dipendente si impegna ad utilizzare lo stesso strumento con cui è stata inoltrata la domanda, provvedendo a istruire la risposta con tempistiche rispondenti al tenore del quesito

e comunque adeguate agli standards di efficienza. Qualora il dipendente non sia competente per materia o per posizione rivestita indirizza il cittadino all'ufficio competente.

FATTORE QUALITA'

**Atteggiamento dell'operatore**

INDICATORE

**Imparzialità – Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici**

STANDARD GARANTITO

Nel rispetto del Codice di comportamento adottato dal Comune di Brescia i dipendenti:

- assicurano la piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi, altresì, da azioni arbitrarie che abbiano effetti negativi sui destinatari dell'azione amministrativa o che comportino discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza nazionale, appartenenza sindacale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altri diversi fattori;
  - non chiedono, né sollecitano, per sé o per altri, regali o altre utilità;
- con riferimento alle pratiche a loro affidate, si astengono dal prendere decisioni o svolgere attività, in situazioni di conflitto con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado o con persone con cui abbiano frequentazione abituale;
  - Nelle operazioni da svolgere e nella trattazione delle pratiche, i dipendenti rispettano, salvo diverse esigenze di servizio o diverso ordine di priorità stabilito dall'amministrazione, l'ordine cronologico e non rifiutano prestazioni a cui sia tenuti con motivazioni generiche;
  - I dipendenti rispettano gli appuntamenti con i cittadini e rispondono senza ritardo ai loro reclami;
- osservano il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali.

**D) TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Settore Partecipazione oltre a porsi come obiettivo generale il mantenimento e miglioramento complessivo delle prestazioni rese, si è prefissato il miglioramento qualitativo e quantitativo della singola prestazione resa all'utente, nonché, ove possibile, l'erogazione di servizi in tempi brevi e la garanzia della trasparenza. Per misurare il grado di efficienza di alcuni servizi, aventi un notevole impatto nei confronti dell'utenza, il settore Partecipazione ha elaborato i seguenti standard di qualità. Annualmente sul sito del Comune di Brescia nella sezione Trasparenza raggiungibile al link

viene pubblicata la relazione sulla performance, che evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati ed alle risorse impiegate

### SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

#### DIMENSIONE DI PERFORMANCE

##### **Trasparenza**

#### DENOMINAZIONE INDICATORE

Disponibilità e completezza dei materiali informativi sui servizi attivi negli Uffici di zona e presso Casa delle Associazioni

#### INDICATORE DI QUALITÀ'

Disponibilità di materiale informativo e modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico

#### STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE

Costante e aggiornata

#### INDICATORE DI QUALITÀ'

Disponibilità di materiale informativo, modulistica, orari e modalità di accesso ai servizi sul sito istituzionale

#### STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE

Aggiornamento tempestivo e comunque non meno di n. 2 aggiornamenti annuali

#### DIMENSIONE DI PERFORMANCE

##### **Soddisfazione dell'utenza**

#### DENOMINAZIONE INDICATORE

Indagine di customer satisfaction mediante somministrazione di questionari agli utenti allo sportello

#### INDICATORE DI QUALITÀ

N. di questionari customer satisfaction con giudizio positivi

N. di questionari restituiti

#### STANDARD

(% di soddisfazione)

≥ 80%

## SERVIZIO CONCESSIONE SALE PUBBLICHE

DIMENSIONE DI PERFORMANCE

### **Tempestività**

DENOMINAZIONE INDICATORE

**Tempo di presa in carico, apertura pratica e risposta all'utenza**

INDICATORE DI QUALITÀ

Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e la formalizzazione della concessione

(compilazione domanda, verifiche sui soggetti richiedenti, firma dirigente).

STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE

≤ 2 giornate lavorative

DIMENSIONE DI PERFORMANCE

### **Trasparenza**

DENOMINAZIONE INDICATORE

**Pubblicazione sul sito delle modalità  
e delle tariffe d'utilizzo delle sale civiche**

INDICATORE DI QUALITÀ

Aggiornamento costante sul sito istituzionale della modulistica per la richiesta sale civiche e informativa

per utilizzo programma di gestione prenotazione palestre.

STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE

Aggiornamento tempestivo e comunque non meno di n. 2 aggiornamenti annuali

## SERVIZIO ORGANIZZAZIONE CORSI SPORTIVI E CULTURALI

DIMENSIONE DI PERFORMANCE

**Trasparenza**

DENOMINAZIONE INDICATORE

**Disponibilità e completezza dei materiali informativi**

INDICATORE DI QUALITÀ

Disponibilità di materiale informativo e modulistica in espositori  
negli spazi aperti al pubblico

STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE

Costante e aggiornata

INDICATORE DI QUALITÀ'

Publicizzazione sul sito delle tipologie dei corsi organizzati e modalità di accesso  
agli stessi.

STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE

Aggiornamento tempestivo e comunque  
non meno di n. 2 aggiornamenti annuali

## CAPITOLO 4 COMUNICAZIONE, VALUTAZIONE E TUTELA

### **1. PREMESSA**

La carta dei servizi costituisce un processo di relazione sistematica tra l'Amministrazione pubblica e gli utenti dei servizi erogati, caratterizzato dalle seguenti tre finalità tra loro correlate:

- comunicazione,
- valutazione e miglioramento;
- tutela.

Il Settore Partecipazione ha focalizzato l'attenzione su questi tre obiettivi che costituiscono elementi imprescindibili per l'elaborazione di un efficiente sistema strutturato per la gestione della relazione con gli utenti.

### **2. COMUNICAZIONE**

Il dialogo con i cittadini/utenti si concretizza innanzitutto nella elaborazione di un'informazione chiara e trasparente sulle caratteristiche generali dell'organizzazione e dei servizi da essa erogati. A questo proposito il settore Partecipazione ha elaborato una serie di strumenti di comunicazione.

#### **2.1) Informazione**

Un primo livello di coinvolgimento riguarda la modalità di diffusione della Carta dei servizi, che è, nella presente fattispecie, garantito attraverso due tipi di canali:

- pubblicazione sul sito Intranet del Comune di Brescia;
- messa a disposizione del formato cartaceo c/o gli Uffici di Zona, Casa Associazioni e tutti gli uffici del Comune aperti al pubblico e distribuzione ai Consigli di quartiere.

#### **2.2) Consultazione**

La consultazione dei fruitori dei servizi erogati costituisce, inoltre, un ulteriore fattore di comunicazione in grado di assicurare un buon livello di relazione tra l'amministrazione e gli utenti. L'obiettivo è di conoscere le attese ed i bisogni degli stessi per avere gli strumenti necessari per soddisfare le loro richieste e migliorare le prestazioni da erogare. A tal proposito il Settore Partecipazione attraverso il proprio Audit esterno, mantiene costantemente monitorata la reale situazione dei servizi forniti e individua nell'immediato le azioni correttive che devono essere intraprese per ovviare alle criticità evidenziate.

#### **2.3) Accessibilità**

Il rapporto e la comunicazione con l'utente s'instaura, altresì, agevolandolo alla fruizione ai servizi. Numerosi sono gli strumenti che il settore Partecipazione ha adottato per facilitare l'informazione e l'accessibilità ai servizi. A titolo di esempio:

- ampliamento, ove possibile, dell'orario di apertura al pubblico degli sportelli;
- appuntamenti personalizzati per potersi adeguare alle specifiche richieste degli utenti;

- implementazione degli sportelli on line;
- pubblicazione degli orari di ricevimento presso tutti gli uffici e sito web del Comune;
- particolare attenzione alla non-abilità tramite l'eliminazione delle barriere architettoniche;
- accessibilità ai servizi mediante la predisposizione di una segnaletica chiara e funzionale;
- formazione periodica del personale;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini/utenti.

### **3. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE**

Il settore Partecipazione, per valutare la qualità del servizio reso, svolge periodici monitoraggi mirati e annualmente elabora una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
  - i più significativi scostamenti rispetto agli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
  - i risultati dell'indagine di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction);
- La Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Brescia.

### **4. MECCANISMI DI TUTELA**

L'ultimo, ma non per questo meno importante, aspetto da considerare, riguarda la progettazione di procedure di tutela degli utenti. Particolare importanza rivestono, in questo campo, le procedure di reclamo previste in caso di violazione dei principi e degli standard di erogazione dei servizi pubblici. A tal proposito, il settore Partecipazione ha predisposto un modello organizzativo che pone l'accento su alcuni strumenti posti a garanzia degli utilizzatori dei servizi.

#### **A) Tutela della privacy**

Il Settore Partecipazione garantisce la riservatezza dei dati personali. Il trattamento dei dati forniti dagli utenti è garantito nel rispetto del D.Lgs. n. 196 del 30.6.2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679.

L'interessato gode dei diritti di cui all'art. 7 della citata legge, tra i quali figura il diritto all'accesso dei dati che lo riguardano e il diritto ad opporsi al loro trattamento per motivi legittimi. Tali diritti possono essere fatti valere nei confronti del Comune di Brescia, settore Partecipazione, Contrada del Carmine 13/C – Brescia.

Responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile del Settore Partecipazione. In relazione ai dati personali (riferiti a "persona fisica") trattati da parte del Settore Partecipazione, si informano gli utenti che:

- titolare del trattamento dei dati è il Comune di Brescia, con sede a Brescia in piazza

della Loggia n.1, rappresentato per quanto concerne gli obblighi in materia di privacy dal Direttore Generale - dato di contatto [direzionegenerale@comune.brescia.it](mailto:direzionegenerale@comune.brescia.it);

- dato di contatto del responsabile della protezione dei dati [RPD@comune.brescia.it](mailto:RPD@comune.brescia.it);
- il Comune si può avvalere, per il trattamento dei dati, di soggetti terzi (individuati quali responsabili del trattamento) sulla base di un contratto od altro atto giuridico;
- i dati personali sono trattati per le finalità istituzionali assegnate al Comune ed il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri; gli uffici acquisiscono unicamente i dati obbligatori per l'avvio e la conclusione dei procedimenti amministrativi;
- il trattamento avviene sia in forma cartacea/manuale che con strumenti elettronici/informatici;
- il trattamento viene svolto in osservanza di disposizioni di legge o di regolamento per adempiere agli obblighi ed alle facoltà ivi previsti in capo agli enti locali;
- vengono trattate le seguenti categorie di dati: dati identificativi di persone o beni e dati relativi alla salute con la specifica finalità di gestione del personale e dei corsi;
- i dati trattati possono essere trasmessi alle seguenti categorie di soggetti: gestori dei servizi;
- non vengono adottati processi decisionali esclusivamente automatizzati (e pertanto senza intervento umano) che comportino l'adozione di decisioni sulle persone, nemmeno la profilazione, fatto salvo l'utilizzo dei cookies come specificato all'interno del sito internet del Comune; unicamente mediante applicativo di gestione dei corsi verrà gestita in maniera automatizzata l'applicazione di priorità inerenti il comune di residenza, la zona di residenza e l'età anagrafica;
- la comunicazione dei dati a terzi soggetti avviene sulla base di norme di legge o di regolamenti, e comunque al fine di poter erogare i servizi istituzionali e di poter avviare e concludere i procedimenti amministrativi previsti dalla normativa;
- i dati vengono conservati per la durata prevista dalla vigente normativa in materia di conservazione dati/documenti cartacei/digitali della pubblica amministrazione;
- il mancato conferimento dei dati al Comune, il rifiuto a rispondere o la mancata acquisizione possono comportare l'impossibilità al compimento ed alla conclusione del procedimento amministrativo interessato ed all'erogazione del servizio;
- il trattamento dei dati degli utenti è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto della riservatezza degli stessi;
- gli interessati (ossia le persone fisiche cui si riferiscono i dati personali) hanno il diritto all'accesso ai dati, alla rettifica, alla limitazione o opposizione al trattamento per motivi legittimi ed espressi, a presentare reclamo all'Autorità Garante della privacy;
- i dati trattati vengono acquisiti dagli interessati o da soggetti terzi, sempre nel rispetto della normativa e delle finalità istituzionali dei trattamenti;

- la pubblicazione dei dati personali avviene nei casi e con i limiti previsti dalla vigente normativa.

In relazione agli specifici procedimenti amministrativi di interesse e considerata l'ampia articolazione e la diversificazione di tipologia degli stessi, maggiori informazioni sulle finalità, modalità e tipologie di trattamento dei dati personali sono pubblicate nelle singole sezioni dedicate ai servizi erogati e vengono fornite, a richiesta degli interessati, da parte degli uffici.

### **B) Partecipazione e Reclami**

La partecipazione attiva alla valutazione dei servizi erogati rappresenta un diritto fondamentale da parte degli utenti/cittadini. Il settore Partecipazione intende promuovere la loro partecipazione attraverso la possibilità di formulare segnalazioni e suggerimenti sulla qualità delle prestazioni fornite.

Per segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta dei servizi il cittadino/utente può presentare reclamo attraverso i seguenti canali:

- utilizzare la modulistica allegata alla presente Carta dei servizi e disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico;
- presentarsi direttamente o inviare una lettera alla Segreteria del Settore Partecipazione (Contrada del Carmine 13/C 25122 Brescia);
- telefonare o inviare un fax alla Segreteria del Settore Partecipazione (tel. 030/2978272/4/6 Fax: 030/2977306 inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica: [partecipazione@comune.brescia.it](mailto:partecipazione@comune.brescia.it)

### **C) Analisi reclami**

Quando i reclami sono presentati in forma scritta/via mail il Settore Partecipazione fornisce una risposta scritta/via mail al cittadino/utente entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento.

Quando i reclami sono presentati verbalmente, il Settore Partecipazione fornisce una risposta immediata, quando possibile, altrimenti, dopo aver eseguito gli opportuni accertamenti, fissa un appuntamento per dare la risposta entro il termine massimo di 30 giorni.

Nel caso in cui il reclamo non riguardi il Settore, ma sia di competenza di un'altra unità organizzativa o ente esterno, questo sarà inoltrato entro 3 giorni al destinatario.

Viene effettuata, altresì, un'analisi periodica e sistematica dei reclami in corrispondenza della valutazione complessiva sul grado di rispetto degli standard.

Responsabile dell'istruttoria e della formulazione delle risposte all'utente è il Responsabile del Settore Partecipazione.

## **5. VALIDITÀ E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi del Settore Partecipazione rimane valida sino al 31.12.2023 ovvero fino a quando non intervengano modifiche significative che ne richiedano un aggiornamento / revisione con conseguente nuova pubblicazione.