





## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi del Comune di Savigliano, nasce come strumento di cittadinanza attiva, la cui pubblicazione consente all'Amministrazione comunale di offrire ai cittadini un importante strumento per far conoscere e far apprezzare i servizi e gli interventi promossi dal Comune, risultato dell'evoluzione di anni di lavoro tesi ad incrementare la qualità e la quantità dei servizi per la cittadinanza.

Il primo scopo della Carta è quindi quello di informare al fine di consentire al cittadino una scelta consapevole.

Il secondo scopo è quello di dare valore al lavoro svolto in particolare dal personale del Settore "Affari Generali ed Istituzionali", che ha saputo con disponibilità e attenzione mettere in pratica al meglio gli impegni dell'Amministrazione verso i cittadini.

Terzo scopo è il miglioramento della qualità dei servizi erogati perseguibile anche grazie alla collaborazione attenta del cittadino-utente.

In particolare la Carta:

- 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.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi del Comune di Savigliano si ispira ai seguenti principi:

### **• UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito a parità di esigenze 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.

- **UMANITA'**

Al centro dell'attenzione viene posta la persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

- **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; le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.



## **COSA VUOL DIRE QUALITÀ**

Qualità vuol dire individuare e soddisfare adeguatamente i bisogni dei propri utenti e impegnarsi a migliorare continuamente le proprie prestazioni. La soddisfazione dell'utente ed il miglioramento della qualità dei servizi sono alla base degli interventi del Settore "Affari generali ed Istituzionali" del Comune di Savigliano. Impegno prioritario dell'Amministrazione è quello di garantire una corretta, chiara e tempestiva informazione circa le modalità di erogazione dei servizi e ascoltare la voce dei cittadini e degli utenti.

Il reclamo è una forma di tutela per gli utenti, ma costituisce anche un contributo importante che il Comune può utilizzare per il miglioramento dei servizi.

I reclami devono essere espressi in forma scritta attraverso il modulo disponibile presso gli uffici del Settore.

In particolare per individuare il tipo di problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, il reclamo dovrà indicare:

- il luogo, l'ufficio ed il personale coinvolto;
- la descrizione del fatto e l'eventuale mancato rispetto degli standard dichiarati nella carta.

I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami possono essere introdotti negli appositi contenitori posti presso l'Ufficio Assistenza e presso l'Ufficio Protocollo.



## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della presente Carta dei Servizi sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";**
- **Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";**
- **Legge n. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";**
- **D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei Servizi Pubblici";**
- **L. 328/2000 "Legge quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali";**
- **D.Lgs. 130/2000 "Disposizioni correttive ed integrative del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 109 in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate";**
- **L.R. Piemonte 1/2004 "Norme per la Realizzazione del Sistema Regionale Integrato di Interventi e Riordino della Legislazione di Riferimento";**
- **Regolamento Comunale per la determinazione dei criteri e delle modalità di assegnazione ed erogazione di sussidi, contribuzioni, vantaggi economici di qualsivoglia genere" approvato con DCC n. 19 del 19/3/1997.**



## UNA GARANZIA PER TUTTI I CITTADINI

Gli interventi e i servizi sociali sono quindi rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alle comunità, e si distinguono in:

- interventi ai quali si accede a seguito di richiesta dell'interessato o, per lui, di un parente o del rappresentante legale;
- interventi attivati su proposta del Servizio Sociale.

Tutte le persone residenti nel territorio comunale hanno diritto a richiedere interventi e servizi sociali; questi, possono essere estesi anche a persone e famiglie, presenti nel territorio comunale ma non residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- minori di qualsiasi nazionalità;
- stranieri con permesso di soggiorno, con permesso umanitario o ai quali è stato riconosciuto lo status di rifugiato;
- richiedenti asilo.

Le persone dimoranti nel territorio del Comune possono comunque temporaneamente aver diritto agli interventi se particolarmente urgenti.

Accedono **prioritariamente** ai servizi e alle prestazioni le persone in condizioni di povertà o con limitato reddito, o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché le persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi di tipo assistenziale.



## **SCHEDA 1 – UFFICIO SCUOLA**

### **Attività svolta e servizi offerti**

Eroga servizi educativi per la fascia 0-3 anni, contributi per acquisto di libri di testo, borse di studio, gestisce attività di qualificazione scolastica e di supporto alla integrazione di alunni disabili, interventi e servizi per l'accesso e la frequenza scolastica e per il diritto allo studio e corsi per adulti.

I servizi per l'infanzia da 0 a 3 anni vengono erogati presso:

Asilo Nido Comunale "Peter Pan" - Corso Vittorio Veneto n. 44

Micro Nido "Mignolo" - Via S. Pietro n. 34

Baby Parking "Marameo" - Corso Vittorio Veneto n. 48

Ludoteca "La casa sull'albero" - Via Mutuo Soccorso n. 8 (da 0 a 10 anni)

Le altre Istituzioni scolastiche presenti nel Comune di Savigliano sono consultabili al seguente link:

<http://www.comune.savigliano.cn.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=16665&idCat=16688&ID=21251&TipoElemento=Categoria>

### **I servizi e gli interventi per il diritto allo studio**

I servizi erogati dall'Ufficio Scuola sono molteplici e diversi, ma hanno tutti un filo conduttore comune: "prendersi responsabilmente cura dei bambini e dei ragazzi". Offrire la mensa scolastica è un sostegno alla famiglia ma anche un "atto educativo"; l'alimentazione non è solo un fatto di abitudini e di mode, ma è soprattutto una questione che determina il benessere fisico di un individuo; è di fondamentale importanza insegnare ai bambini a nutrirsi nel modo appropriato.

E' altrettanto rilevante proporre un servizio di trasporto sicuro che fornisca alle famiglie un aiuto concreto e, nel contempo, un'occasione di incontro, soprattutto per i più piccoli, con assistenti che li aiutino e che siano interessati a loro.

### **Mensa scolastica**

Sappiamo che la scuola gioca un ruolo importante, ma difficile e scomodo rispetto all'educazione alimentare; l'obiettivo, nell'offrire questo servizio, è di rinnovare quotidianamente l'attenzione alla qualità della vita, alla ricerca di un armonico rapporto con il cibo, al condividere la buona tavola a scuola come a casa.

Accoglie bambini di età compresa fra i 3 e 13 anni.

Funziona da settembre a giugno, dal lunedì al venerdì, rispettando i giorni di chiusura del calendario scolastico.

### **Trasporto scolastico**

È un ulteriore strumento per occuparsi, con maggiore attenzione e responsabilità, dei bambini e delle famiglie, offrendo loro servizi sicuri e aderenti ai bisogni. È una scommessa che l'amministrazione comunale porta avanti. Trasporto scolastico, significa anche "risparmio di tempo" per le famiglie.

Questo servizio accoglie bambini/ragazzi in età di scuola dell'obbligo.

Funziona da settembre a giugno, dal lunedì al sabato, rispettando i giorni di chiusura del calendario scolastico.



### **Contributi per assegni di studio**

Vengono erogati a seguito di richieste redatte su apposito modulo online predisposto dalla Regione Piemonte. L'Ufficio Scuola provvede ad assistere ed a guidare nella compilazione (su appuntamento) gli utenti che ne fanno richiesta.

### **Dove si svolge**

L'Ufficio Scuola è collocato nel Palazzo Municipale, Corso Roma n. 36 – piano terra – ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il lunedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30.

I referenti sono:

Maria Margherita Donini – 0172/710280 – [m.donini@comune.savigliano.cn.it](mailto:m.donini@comune.savigliano.cn.it)

Erica Giordano – 0172/710272 – [e.giordano@comune.savigliano.cn.it](mailto:e.giordano@comune.savigliano.cn.it)

Loretta Lovera (Direttrice Asilo Nido) – 0172/710277 – [asilonido@comune.savigliano.cn.it](mailto:asilonido@comune.savigliano.cn.it)

Responsabile del Settore: Enzo Romano – 0172/710220 – [e.romano@comune.savigliano.cn.it](mailto:e.romano@comune.savigliano.cn.it)

### **In quali orari**

Lunedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30

Dal martedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

### **A chi si rivolge**

Tutti i cittadini

### **Facilità di accesso al servizio**

- Il servizio è aperto non meno di 23 ore alla settimana.
- Il servizio prevede un'apertura pomeridiana.
- Gli orari di apertura sono pubblicati in modo permanente sul sito internet del Comune.

### **Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio**

Periodicamente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto.



## **SCHEDA 2 – UFFICIO SOLIDARIETA' E CASE POPOLARI**

### **Attività svolta e servizi offerti**

L'Ufficio si impegna ad assicurare e promuovere un sistema integrato di interventi per le persone e per le famiglie, al fine di garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritto di cittadinanza; per prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di bisogno individuale e familiare derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali, condizioni di non autonomia.

A tal fine l'Ufficio organizza la propria rete locale in collaborazione con altri Enti, con il Consorzio Monviso Solidale, con le cooperative no profit e con le associazioni di volontariato.

Il Consorzio Monviso Solidale fornisce servizi ad anziani, minori, disabili e in generale alle persone in condizione di disagio sociale mediante:

- l'assistenza sociale e domiciliare
- l'educativa territoriale
- gli inserimenti lavorativi (S.I.L.)
- gli inserimenti in strutture diurne e residenziali
- gli affidamenti familiari secondo diverse modalità
- il servizio di mediazione familiare

I servizi che vengono offerti dal Comune di Savigliano sono quelli di:

- misure a contrasto della povertà;
- bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e gas;
- assegno per le famiglie numerose e assegno di maternità;
- contributi ed altre utilità a favore di associazioni di volontariato attive in ambito sociale e sanitario;
- concessione di orti sociali;
- casa popolare, contributo per l'affitto, contributi per abbattere le barriere architettoniche.

Presso l'Ufficio Solidarietà e Case Popolari il cittadino può avere informazioni e consigli sui servizi sociali e assistenziali erogati dal Comune o da altri enti pubblici o del privato sociale che operano nel territorio comunale. Oltre a fornire informazioni vengono concretamente aiutati i cittadini ad orientarsi tra le varie possibilità: informare sui modi e i criteri per usufruire del sostegno economico, avviare le procedure per interventi quali l'esenzione dal ticket sanitario per indigenti, le domande per la concessione di orti sociali, etc.

Sempre presso il suddetto Ufficio è possibile reperire informazioni sulle disponibilità di alloggi ERP ed orientamento sulle politiche abitative.

L'Ufficio Case Popolari eroga servizi per garantire ai cittadini meno abbienti l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e l'assegnazione dei contributi del fondo sociale per la locazione.

Viene, infine, curata la raccolta delle domande di contributo per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.



### **Dove si svolge**

Tutti gli Uffici sono collocati nel Palazzo Municipale, Corso Roma n. 36 – piano terra – e sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il lunedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30. I referenti sono:

Fiorella Demarchi (0172/710271) e-mail: [f.demarchi@comune.savigliano.cn.it](mailto:f.demarchi@comune.savigliano.cn.it);

Rossella Racca (0172/710279) e-mail: [r.racca@comune.savigliano.cn.it](mailto:r.racca@comune.savigliano.cn.it);

Diego Gosmar – Case Popolari (0172/710260) e-mail: [d.gosmar@comune.savigliano.cn.it](mailto:d.gosmar@comune.savigliano.cn.it).

Il Responsabile del Settore Politiche Sociali è il dott. Enzo Romano (0172/710220) e-mail: [e.romano@comune.savigliano.cn.it](mailto:e.romano@comune.savigliano.cn.it).

### **In quali orari**

Lunedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30

Dal martedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Venerdì dalle 8.30 alle 10.30

### **A chi si rivolge**

Le attività svolte dall'Ufficio Solidarietà Sociale e Case Popolari sono rivolte a tutte le persone residenti sul territorio comunale che si trovano in situazioni di disagio economico, fisico, relazionale e sociale. In particolare, i destinatari degli interventi offerti dai servizi sociali comunali sono gli anziani, gli inabili e le famiglie.

### **Facilità di accesso al servizio**

- Il servizio è aperto non meno di 23 ore alla settimana.
- Il servizio prevede un'apertura pomeridiana.
- Gli orari di apertura sono pubblicati in modo permanente sul sito internet del Comune.

### **Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio**

Periodicamente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto.



## **SCHEDA 3 – AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI**

### **Attività svolta e servizi offerti**

#### **Ufficio Archivio e Protocollo**

Si occupa del ricevimento del pubblico e degli utenti fornendo loro informazioni utili per la gestione dei loro rapporti con l'Amministrazione; gestisce la protocollazione e lo smistamento della corrispondenza in arrivo anche mediante posta certificata e in partenza; archivia la corrispondenza in arrivo.

#### **Ufficio Giunta e Consiglio**

Svolge attività di supporto al Segretario Generale del Comune; cura la convocazione degli organi collegiali e delle commissioni consiliari, appronta, registra, pubblica e successivamente archivia gli atti deliberativi emanati dalla Giunta e dal Consiglio Comunale.

#### **Ufficio Sistemi Informativi**

Coordina e mantiene il sistema informativo comunale, acquisisce, predispone e gestisce apparecchiature informatiche e le strutture telematiche, programmi, basi di dati, comunicazioni, documentazione e quant'altro di uso comune oltre a fornire un articolato servizio di assistenza.

#### **Centralino**

Riceve, effettua e smista le chiamate telefoniche in entrata e in uscita dagli uffici.

### **Dove si svolge**

Tutti gli uffici sono collocati nel Palazzo Municipale, Corso Roma n. 36 – piano primo – e sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il lunedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30.

I referenti sono:

Archivio e Protocollo: Giuliana Tarditi – 0172/710226 – [g.tarditi@comune.savigliano.cn.it](mailto:g.tarditi@comune.savigliano.cn.it)

Giunta e Consiglio: Andrea Ramasso – 0172/710207 – [a.ramasso@comune.savigliano.cn.it](mailto:a.ramasso@comune.savigliano.cn.it)

Sistemi Informativi: Silvia Ferro – 0172/710221 – [s.ferro@comune.savigliano.cn.it](mailto:s.ferro@comune.savigliano.cn.it)

Centralino: Benedetta D'Aprano – 0172/710111 – [b.daprano@comune.savigliano.cn.it](mailto:b.daprano@comune.savigliano.cn.it)

Responsabile del Settore: Enzo Romano – 0172/710220 – [e.romano@comune.savigliano.cn.it](mailto:e.romano@comune.savigliano.cn.it)

### **In quali orari**

Lunedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30

Dal martedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Venerdì dalle 8.30 alle 10.30

### **A chi si rivolge**

Tutti i servizi del Comune attivano rapporti funzionali con gli Affari Generali e Istituzionali.

Esiste inoltre un costante rapporto con i cittadini:

- l'ufficio segreteria fornisce informazioni in merito agli atti deliberativi;
- l'ufficio protocollo riceve e registra la corrispondenza dei cittadini;
- il centralino riceve e smista le chiamate dei cittadini agli uffici interessati.



**Facilità di accesso al servizio**

- Il servizio è aperto non meno di 23 ore alla settimana.
- Il servizio prevede un'apertura pomeridiana.
- Gli orari di apertura sono pubblicati in modo permanente sul sito internet del Comune.

**Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio**

Periodicamente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto.