



COMUNE DI PALAGIANO
Provincia di Taranto

**LA CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE
SERVIZI SOCIALI, PUBBLICA
ISTRUZIONE, CULTURA, SPETTACOLO,
TURISMO E POLITICHE GIOVANILI**

COMUNE DI PALAGIANO

Provincia di TARANTO

SETTORE SERVIZI SOCIALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, CULTURA, SPETTACOLO, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI

Corso Vittorio Emanuele n.4

Responsabile del Settore: dott.ssa Maria Michela Fonseca

Tel.: 099/8886609

Posta Elettronica Certificata (PEC): comunepalagiano.servizisociali@postecert.it

PREMESSA

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto, che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione, - 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.

La Carta costituisce un atto di chiarezza su quello che il Comune realizza, su come lo realizza e a quali condizioni.

Si tratta di una assunzione di responsabilità circa i servizi offerti, le possibilità esistenti e le prospettive di miglioramento effettivamente perseguibili.

Essa, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

I principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente sono:

1) EGUAGLIANZA: L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

2) LEGALITA': L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

3) IMPARZIALITA': Il Comune di Palagiano eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

4) CONTINUITA': nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento

irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

5) **PARTECIPAZIONE:** Il Comune di Palagiano si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché

presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

6) **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il Comune di Palagiano pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

7) **CHIAREZZA E CORTESIA:** Il Comune di Palagiano assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

8) **INFORMAZIONE:** Il Comune di Palagiano considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione.

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".
- Legge Regionale n. 19/2006;
- Regolamento Regionale n. 4/2007 e s.m.i;

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 Palagiano possono essere scaricate in format sul sito www.comune.palagiano.it

SETTORE SERVIZI SOCIALI

UFFICI E SERVIZI

Segretariato sociale e socio assistenziale

Assistente sociale

Dott.ssa Maria Michela Fonseca

E-Mail servizisociali@comune.palagiano.ta.it

Riceve il Lunedì - Martedì - giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Personale Amministrativo

S.gra Angela Protopapa

E-Mail servizisociali@comune.palagiano.ta.it

Ricevono il martedì mattina dalle ore 9,00-12,00 e giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

Servizi Segretariato sociale e Socio assistenziale si occupano in particolare delle seguenti funzioni:

- Studio delle politiche sociali e rilevazione delle condizioni di disagio e delle situazioni di marginalità sociali.
- Attività di monitoraggio sulla qualità dei servizi sociali comunali.
- Erogazione di servizi socio-assistenziali e di prestazioni economiche

- Programmazione, realizzazione, coordinamento e verifica delle strutture sociali comunali di accoglienza e socializzazione per anziani, adulti, minori e giovani (residenze, centri diurni, centri di socializzazione, ecc.).
- Programmazione, coordinamento e verifica dei servizi domiciliari: assistenza domiciliare integrata, assistenza domiciliare anziani, disabili e minori.
- Programmazione, definizione, gestione e verifica dei servizi relativi ai bisogni alloggiativi e di sussistenza per la marginalità sociale.
- Programmazione generale degli interventi economici per categoria di utenza (anziani, disabili, minori, marginali, tossicodipendenti, ecc.).
- Promozione, coordinamento e gestione di attività assistenziali in collaborazione con le associazioni di volontariato per lo sviluppo del terzo settore.
- Progettazione e realizzazione di interventi nel campo delle politiche giovanili e delle misure a sostegno della legalità.
- Servizi per portatori di handicap.

Descrizione principali servizi:

SERVIZIO SAD (servizio assistenza domiciliare anziani e disabili) E ADI (assistenza domiciliare integrata anziani e disabili)

A cosa serve:

Per assistenza domiciliare si intende il complesso di prestazioni di natura socio assistenziale (cura ed igiene della persona, della casa, disbrigo pratiche e piccole commissioni) offerte al domicilio di anziani e persone diversamente abili, al fine di consentire loro la permanenza nel normale ambiente di vita e ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Cosa occorre fare:

La domanda per accedere al servizio va presentata all'Ufficio Servizi sociali.

Tempistica:

La presa in carico di un caso avviene dopo colloquio e visita domiciliare da parte dell'assistente sociale, che valuta concretamente la necessità dell'intervento.

Costi:

E' prevista una compartecipazione al costo del servizio, che tiene conto del reddito ISEE, oltre alla situazione familiare, e/o la presenza di eventuali situazioni problematiche

ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA AI MINORI DIVERSAMENTE ABILI

A cosa serve:

L'assistenza educativa ai minori diversamente abili si realizza mediante l'aiuto educativo scolastico. Un educatore professionale affianca l'alunno durante l'anno scolastico, in aggiunta all'insegnante di sostegno previsto dal Ministero.

Cosa occorre fare:

L'attivazione dell'intervento è subordinata alla richiesta inoltrata al servizio sociale da parte della famiglia unitamente alla documentazione specialistica da parte della famiglia.

Tempistica:

Non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, Comune Capofila dell'Ambito Territoriale TA/2 ecc.).

Costi:

Nessun costo per l'utente.

TRASPORTO SCOLASTICO PER DISABILI

A cosa serve:

Il servizio è diretto a persone diversamente abili per favorire la frequenza presso strutture socio-sanitarie. Anche per usufruire di questo servizio è necessario rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali.

Cosa occorre

Occorre un colloquio con l'assistente sociale per la valutazione del bisogno

Tempistica:

Non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, ecc.).

Costi:

A seconda dei destinatari, il servizio può essere gratuito o richiedere una compartecipazione al costo.

SERVIZIO ADE (assistenza domiciliare educativa)

A cosa serve:

Per assistenza domiciliare si intende il complesso di prestazioni di natura socio-educativa rivolti a famiglie multiproblematiche al fine di consentire loro il sostegno alla genitorialità e ridurre le istituzionalizzazioni di minori.

Cosa occorre

Presa incarico mediante segnalazione da parte di altre istituzioni (scuola, Procura minorile, Tribunale per minori, Tribunale ordinario, altri servizi territoriali)

Tempistica:

Non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, ecc.).

Costi:

Non è previsto un costo.

CONTRIBUTI PER SOSTEGNO CANONI DI LOCAZIONE

A cosa serve:

E' un contributo economico per l'aiuto nel pagamento delle spese di affitto.

Possono beneficiare di questo contributo i nuclei famigliari residenti nel Comune di Palagiano, in possesso di un regolare contratto di locazione.

Cosa occorre fare per:

Le persone interessate devono presentare apposita domanda (in base ai parametri prestabiliti) entro i termini stabiliti dall'apposito bando.

Tempistica: non esiste una tempistica e la domanda si accoglie sino ad esaurimento risorse finanziarie

CONTRIBUTI PER INTEGRAZIONE RETTE

A cosa serve:

Possono essere concessi contributi economici ad integrazione della retta per il ricovero/inserimento presso strutture residenziali di anziani e persone diversamente abili.

Cosa occorre:

Per ottenere l'eventuale contributo occorre presentare domanda all'ufficio servizi sociali ed effettuare un colloquio con l'assistente sociale.

Tempistica:

L'assegnazione del contributo è subordinata alla verifica della situazione socio-economica dell'interessato e dei familiari tenuti per legge, secondo quanto disposto dal vigente regolamento, nonché alle disponibilità di bilancio.

AFFIDO FAMILIARE

A cosa serve:

Il Servizio è stato istituito per garantire le condizioni che favoriscano lo sviluppo psico-fisico di un bambino o di un adolescente, qualora la famiglia d'origine si trovi nell'impossibilità temporanea di svolgere questo compito. Le caratteristiche dell'affido familiare sono la temporaneità ed il mantenimento dei rapporti con i genitori in previsione del rientro nella famiglia di origine. In base alle esigenze del minore, alle caratteristiche della sua famiglia ed alle motivazioni dell'allontanamento, l'affido può essere progettato per brevi, medi o lunghi periodi.

Alle famiglie affidatarie è riconosciuto, come previsto dalla legge, un sostegno economico mensile.

Cosa occorre:

Coloro che intendono dare la propria disponibilità ad accogliere un bambino devono presentare domanda al Servizio Sociale presso il Comune di Palagiano. Per informazioni può essere contattato anche l'ufficio servizi sociali comunale, nella persona dell'Assistente sociale.

Costi: Nessun costo per l'utente

SERVIZIO CIVICO

A cosa serve:

E' una misura di contrasto alla povertà mediante stanziamento economico di € 350,00 mensili per un numero massimo di quattro mensilità a fronte di un'attività di pubblica utilità. La misura non può essere cumulativa ad altre misure di inclusione sociale.

Cosa occorre:

Le persone interessate devono presentare apposita domanda (in base ai parametri prestabiliti) entro i termini stabiliti dall'apposito bando.

Costi: Nessun costo per l'utente

MAPPATURA DEI PROCEDIMENTI

RESPONSABILE DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI, SERVII ALLA PERSONA, PUBBLICA ISTRUZIONE, CULTURA, SPETTACOLO, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				ISTANZA DI PARTE	D'UFFICIO	
SERVIZIO SAD E ADI	Regolamento Regionale n. 4/07 per l'accesso al sistema integrato servizi sociali	30 giorni	Dal ricevimento dell'istanza	X		La presa in carico di un caso avviene dopo colloquio e visita domiciliare da parte dell' assistente sociale, che valuta concretamente la necessità dell' intervento

ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA AI MINORI DIVERSAMENTE ABILI		30 giorni	Dal ricevimento dell'istanza	X		I tempi non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, ecc.).
TRASPORTO SCOLASTICO PER DISABILI		30 (Per rispondere all'istanza)		X		I tempi non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, ecc.).
SERVIZIO ADE (assistenza domiciliare educativa)	Regolamento Regionale n. 4/07 per l'accesso al sistema integrato servizi sociali				X	Non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, ecc.).
CONTRIBUTI PER SOSTEGNO CANONI DI LOCAZIONE	Regolamento di Ambito	Determinati dall'apposito bando.		X		
CONTRIBUTI PER INTEGRAZIONI E RETTE	Regolamento Comunale	30 (Per rispondere all'istanza)	Dal ricevimento dell'istanza	X		L'assegnazione del contributo è subordinata alla verifica della situazione socio-economica dell'interessato e dei familiari tenuti per legge, secondo quanto disposto dal vigente regolamento, nonché alle disponibilità di bilancio
AFFIDO FAMILIARE	Regolamento di Ambito			X		Coloro che intendono dare la propria disponibilità ad accogliere un bambino devono presentare domanda al Servizio Sociale presso il Comune di Palagiano. informazioni può essere anche l'ufficio servizi sociali comunale, nella persona dell'Assistente s

SERVIZIO CIVICO	Regolamento Comunale	30 (Per rispondere all'istanza)	Dal ricevimento dell'istanza	X		L'assegnazione del contributo è subordinata alla verifica della situazione socio-economica dell'interessato e dei famigliari tenuti per legge, secondo quanto disposto dal vigente regolamento, nonché alle disponibilità di bilancio
-----------------	----------------------	------------------------------------	------------------------------	---	--	---

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO SOCIALE				
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio prevede benefici, assistenza, concessioni, agevolazioni agli utenti in difficoltà economica, sociale, educativa, socio ambientale		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Minori, anziani, disabili e persone indigenti, famiglie		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici e ai servizi erogati	Numero dei servizi erogati Numero degli utenti	100
	Accessibilità multicanale	Informazioni tramite il sito web e ufficio front office su come accedere ai servizi	Numero dei servizi offerti Numero dei contributi a vario titolo erogati	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Alla durata del bando di evidenza, alla casistica	Numero dei giorni della durata del beneficio Numero dei casi urgenti	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	10
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5

	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle pratiche evase conformemente alla normativa di riferimento Numero totale di pratiche	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base del servizio erogato	60%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione	90%

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

SERVIZI

TRASPORTO SCOLASTICO

Dott.ssa Maria Michela Fonseca

E-Mail servizisociali@comune.palagianoa.ta.it

Riceve il Lunedì - Martedì - giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Personale Amministrativo

S.gra Francesca Amatulli

Riceve il Lunedì - Martedì - giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle 15,30 alle 17.30.

PRINCIPALI COMPETENZE DEL SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

- Gestione Amministrativa del Servizio Mensa Rapporto con gli utenti: iscrizione al servizio, attribuzione tariffe in base alle fasce di reddito / registrazione dei pagamenti;
- Gestione Amministrativa del Servizio Scuolabus Rapporto con gli utenti: iscrizione al servizio, attribuzione tariffe in base alle fasce di reddito / registrazione dei pagamenti;
- Contributi per la fornitura totale o parziale dei libri di testo a favore degli alunni frequentanti le scuole medie e superiori provenienti da famiglie con una situazione economica disagiata;

REFEZIONE SCOLASTICA

A cosa serve:

I destinatari del servizio sono tutti gli alunni frequentanti le scuole pubbliche esistenti sul territorio comunale.

Cosa occorre fare:

Iscriversi al servizio: entro i termini previsti e resi noti dal Responsabile del Servizio, viene distribuito, tramite l'ufficio pubblica istruzione, apposito modulo, che debitamente compilato, dovrà essere riconsegnato secondo i termini indicati.

Tempistica:

All'atto della richiesta

Costi:

Le tariffe del servizio vengono deliberate ogni anno dalla Giunta Comunale. Sono previste agevolazioni tariffarie determinate in base alle fasce Isee.

TRASPORTO SCOLASTICO ALUNNI

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA, SECONDARIA DI 1° GRADO

Cos'è e a cosa serve:

Il servizio trasporto scolastico è rivolto agli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia statale, primaria e secondaria di I grado presenti sul territorio comunale.

Cosa occorre fare per Iscrivere al servizio:

entro il mese di giugno di ogni anno, viene distribuito, tramite le scuole, apposito modulo che, debitamente compilato, dovrà essere riconsegnato alle scuole secondo i termini indicati. Chiunque intenda revocare l'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata per iscritto al Comune, in caso contrario la quota andrà in ogni modo, corrisposta.

Tempistica:

All'atto della richiesta

Costi:

Le tariffe del servizio vengono deliberate ogni anno dalla Giunta Comunale. Sono previste agevolazioni tariffarie determinate in base alle fasce ISEE.

MAPPATURA DEI PROCEDIMENTI

RESPONSABILE DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI, SERVIZI ALLA PERSONA, PUBBLICA ISTRUZIONE, CULTURA, SPETTACOLO, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				ISTANZA DI PARTE	D'UFFICIO	
REFEZIONE SCOLASTICA	Regolamento Comunale		Dal ricevimento dell’istanza			Occorre iscriversi al servizio: entro il mese di maggio di ogni anno, viene distribuito,tramite
				X		

						l'ufficio pubblica istruzione, apposito modulo, che debitamente compilato, dovrà essere riconsegnato secondo i termini indicati.
SERVIZIO SCUOLABUS	Regolamento Comunale		Dal ricevimento dell'istanza	X		Occorre iscriversi al servizio: entro i termini stabiliti dal settore dei servizi e ogni anno, viene distribuito, tramite l'ufficio pubblica istruzione, apposito modulo, che debitamente compilato, dovrà essere riconsegnato secondo i termini indicati.

INDICATORI QUALITA' TRASPORTO SCOLASTICO				
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio prevede il trasporto di alunni, dislocati negli aggregati urbani distanti, trovano difficoltà per raggiungere i vari plessi scolastici di Palagianò Il servizio gestito in appalto viene erogato attraverso n. 3 scuolabus		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Alunni pendolari		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accessibilità agevolata dall'utilizzo degli scuolabus	Numero degli scuolabus circolanti	70%
	Accessibilità multicanale	Informazioni aggiornate attraverso i cartelli e materiale divulgativo relativo alla fermata	N° di fermate dotate di cartelli informativi	60%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Puntualità del servizio urbano	Numero degli scuolabus circolanti	100%

TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web del Comune di tutte le informazioni riguardanti il responsabile del servizio e degli addetti	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito Web del Comune di tutta la modulistica relativa alle osservazioni, alla custode satisfaction	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	100
	Tempistica di risposta	Pubblicazione nel sito Della tempistica programmata per l'accoglienza della richiesta	Numero dei giorni Necessario per l'aggiornamento del sito per l'accoglienza della richiesta	10
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	- numero di corse effettuate - numero di corse programmate	90%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	- Numero di linee soppresse; - numero di linee programmate	10%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto degli obiettivi previsti nel contratto del servizio, dalla G.C. e su quanto stabilito dal PEG, dalla RPP	95%

SETTORE POLITICHE GIOVANILI

Dott.ssa Maria Michela Fonseca

E-Mail servizisociali@comune.palagiano.ta.it

Riceve il Lunedì - Lunedì - mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

PRINCIPALI COMPETENZE DEL SERVIZIO POLITICHE GIOVANILI

Questo Ufficio, realizza i programmi dell'Assessorato alle Politiche Giovanili. Si occupa di organizzare e promuovere progetti, iniziative, manifestazioni ed eventi dedicati alle ragazze ed ai ragazzi della comunità Palagianese, al fine di favorire la partecipazione delle nuove generazioni alla vita cittadina e facilitare l'accesso ai servizi offerti dal territorio comunale. L'Ufficio accompagna e sostiene forme di cittadinanza attiva e promuove servizi e interventi per facilitare le scelte scolastiche, lavorative, dell'impegno sociale e del tempo libero.

Analisi procedimenti di interesse pubblico:

CONCESSIONE PATROCINIO E CONTRIBUTI PER ATTIVITA' SPORTIVE

A cosa serve:

Il Comune eroga contributi economici a favore di Enti e Associazioni iscritti all'Albo, a sostegno di attività di carattere sociale, culturale, ricreativo e sportivo, ai sensi del vigente Regolamento. Il patrocinio può essere concesso ad Enti e Associazioni per manifestazioni o attività promosse sul territorio comunale o aventi carattere sovra-comunale.

Cosa occorre:

Per poter accedere al contributo occorre inoltrare domanda all'ufficio servizi sociali, mentre il patrocinio di manifestazioni o attività deve essere richiesto dal soggetto organizzatore e concesso formalmente dalla Giunta Comunale.

Tempistica:

I contributi vengono erogati tenendo conto delle disponibilità finanziarie del bilancio comunale

CONCESSIONE CONTRIBUTI E PATROCINI

A cosa serve:

Il Comune eroga contributi economici a favore di Associazioni ed Enti iscritti all'Albo a sostegno di attività di carattere culturale e ricreativo così come previsto dal vigente Regolamento. Il patrocinio può essere concesso ad Enti e Associazioni che ne facciano richiesta per manifestazioni o per attività di carattere culturale e ricreativo.

Cosa occorre fare:

Richiesta di contributi va presentata domanda all'ufficio servizi sociali, allegando la documentazione ivi descritta.. Richiesta di patrocinio va presentata con apposita istanza corredata da una dettagliata relazione dell'iniziativa.

Tempistica:

I contributi vengono erogati tenendo conto delle disponibilità finanziarie del bilancio comunale

SETTORE CULTURA

SERVIZIO

BIBLIOTECA
Corso Lenne, Palagiano

Dott.ssa Maria Michela Fonseca
E-Mail servizisociali@comune.palagiano.ta.it

Orario di apertura

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 16:00 alle 19:00
Il Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00

A cosa serve:

La Biblioteca del Comune di Palagiano, al fine di soddisfare i bisogni informativi dell'utenza, offre i seguenti servizi:

- ◆ Consultazione in sede di libri, documenti, periodici;
- ◆ Prestito domiciliare di libri;
- ◆ Assistenza e consulenza alle ricerche bibliografiche;
- ◆ postazione internet-point.

Possono accedere ai servizi della biblioteca tutti. L'organizzazione degli spazi e dei servizi è stata predisposta per soddisfare le esigenze informative di diverse tipologie di utenza;

- ◆ Cittadini di tutte le età interessati alla lettura di libri o periodici;
- ◆ Studenti di tutte le scuole e livelli;

Cosa occorre fare:

L'ingresso alla biblioteca è libero e gratuito. Consultazione in sede di libri, documenti, periodici. L'utente può accedere direttamente agli scaffali e può orientarsi nella scelta grazie alla apposita segnaletica. Il personale della biblioteca è comunque a disposizione per ogni eventuale informazione e chiarimento.

Prestito a domicilio di libri e documenti La biblioteca fornisce gratuitamente in prestito a domicilio le opere appartenenti alla propria dotazione. Per accedere al prestito occorre iscriversi presso la sede della biblioteca presentando un documento d'identità.

Ubicazione: Corso Lenne, Palagiano

Tempistica: Rilascio immediato, se disponibile in sede

Costi: Nessun costo per l'utente.

RESPONSABILE DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI, SERVIZI ALLA PERSONA, PUBBLICA ISTRUZIONE, CULTURA, SPETTACOLO, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				ISTANZA DI PARTE	D'UFFICIO	
Prestito librario	Regolament o intercomun ale del sistema bibliotecario	30gg	Dalla data di concessione del prestito	x		

INDICATORI QUALITA' BIBLIOTECA

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio prevede il prestito librario		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		È rivolto a tutti i cittadini, alunni, turisti		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILIT A'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici e ai servizi erogati	Numero degli accessi	70%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni sui servizi erogati dal sito web della Biblioteca ----- Accessibilità alle informazioni sui servizi erogati per telefono e fax, posta	Numero di servizi erogati dalla biblioteca con informazioni aggiornate sul web / Numero dei servizi totali erogati ----- Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100% ----- 100%
TEMPESTIVITA ,	Tempestività	Intervallo di tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di minuti necessari per il soddisfacimento della richiesta	10
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle pratiche evase conformemente alla normativa di riferimento	80%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	- Numero delle prenotazioni; - Numero delle attività programmate;	10%

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto alle previsioni Rispetto alle prenotazioni	95%
--	-------------	---------------------------------------	--	-----

SETTORE TURISMO

Dott.ssa Maria Michela Fonseca
E-Mail servizisociali@comune.palagiano.ta.it

A cosa serve:

L'Ufficio Turismo del Comune di Palagiano, nell'ambito dell'info-point e coadiuvato dal Responsabile del settore, al fine di promuovere il territorio e favorire le politiche di destagionalizzazione dei flussi turistici, svolge le seguenti attività:

- Organizza e gestisce manifestazioni turistiche, scientifiche e di spettacolo durante l'intero arco dell'anno;
- Promuove la realizzazione di manifestazioni di rilevante interesse per il territorio.

Possono essere interessati al servizio:

- ◆ Tutti coloro che intendono acquisire informazioni sulle manifestazioni turistiche, scientifiche e di spettacolo organizzate dal Comune;
- ◆ Le associazioni, le società o i privati che intendono mettere a disposizione la propria professionalità per la gestione e organizzazione di eventi;
- ◆ Le associazioni, le società o i privati che intendono richiedere un contributo a sostegno delle proprie attività.

Cosa occorre fare:

Nell'ambito della programmazione annuale l'amministrazione individua le manifestazioni e gli eventi che si ritengono rilevanti per la promozione del territorio, in particolare:

- ◆ Manifestazioni di spettacolo di natura artistica e musicale;
- ◆ Partecipazioni a fiere nazionali e internazionali sul turismo;
- ◆ Attività collaterali e di supporto alla manifestazioni programmate come convegni, congressi pubblicazioni.

Le associazioni, le società o i privati che intendono organizzare e gestire eventi o manifestazioni che rientrino nella programmazione annuale del Comune, possono presentare i relativi progetti all'Ufficio Turismo. L'ufficio Comunale o Regionale nell'ambito dell'info-point, valuterà i progetti presentati, e solo dopo l'approvazione da parte dell'amministrazione comunale o i soggetti proponenti potranno dar luogo al programma. A seguito della realizzazione del programma, i soggetti interessati dovranno presentare apposita documentazione fiscale per la liquidazione del compenso stabilito.

Ubicazione: Corso Vittorio Emanuele, n. 4 Palagiano

RESPONSABILE DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI, SERVIZI ALLA PERSONA, PUBBLICA ISTRUZIONE, CULTURA, SPETTACOLO, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				ISTANZA DI PARTE	D'UFFICIO	
Contributi per manifestazione turistica	Regolamento Comunale	30gg	Dalla data del protocollo del Comune	X		
Prestazione di servizio per infopoint	Legge 163/2006	30gg	Dalla data del bando		X	
Prestazioni di servizio per manifestazioni e fiere turistiche	Legge 163/2006	30gg	Dalla data del bando		X	

INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO TURISTICO				
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio prevede il servizio gestito da n. 1 sportelli attraverso la Proloco		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		È rivolto a tutti i cittadini, scolaresche, turisti		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agevolata all'informazione turistica	Numero dei turisti	70%
	Accessibilità multicanale	Informazioni aggiornate attraverso i cartelli e materiale divulgativo relativo alla fermata	n. delle riviste, cartine, pieghevoli, operatori addetti	60%

TEMPESTIVITA'	Tempestività	Puntualità del servizio reso	indicazioni ed informazioni turistiche	60%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10
	Procedure di contratto	Pubblicazione sul sito Web del Comune di tutta la modulistica relativa alle osservazioni, alla custode satisfaction	Numero dei giorni necessario per l'aggiornamento del sito	100
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione nel sito della tempistica programmata per l'accoglienza della	Numero dei giorni necessario per l'aggiornamento del sito per l'accoglienza della richiesta	10
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	- numero di di turisti - di informazioni rese front office e per e mail, telefono	90%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle attività programmate	10%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto alle previsioni Rispetto alle prenotazioni	95%

SETTORE CULTURALE E DI SPETTACOLO

Dott.ssa Maria Michela Fonseca
E-Mail servizisociali@comune.palagianota.it

Analisi procedimenti di interesse pubblico:

ATTIVITÀ CULTURALI E DI SPETTACOLO

A cosa serve:

L'Ufficio Attività Culturali del Comune di Palagiano, al fine di promuovere e valorizzare manifestazioni e iniziative culturali, a sostegno del libero svolgimento della vita sociale dei gruppi, delle istituzioni e delle associazioni, svolge le seguenti attività:

- ◆ Organizza e gestisce manifestazioni culturali, scientifiche e di spettacolo durante l'intero arco dell'anno;
- ◆ Promuove la realizzazione di manifestazioni di rilevante interesse per il territorio.
- ◆ Elabora programmi e definisce i calendari delle manifestazioni culturali e di spettacolo;
- ◆ Provvede alla concessione del Patrocinio del Comune di Palagiano per manifestazioni o eventi culturali e di spettacolo;

Possono essere interessati al servizio:

- Persone singole o associate, enti pubblici e privati, cooperative, gruppi o associazioni culturali o ricreative a sostegno delle proprie attività istituzionali, ovvero per lo svolgimento, senza fini di lucro, di attività o manifestazioni di interesse civico, culturale, sociale, ambientalistico, ed attività rilevanti sotto il profilo socio-culturale ed economico;
- Tutti coloro che intendono acquisire informazioni sulle manifestazioni culturali, scientifiche e di spettacolo organizzate dal comune;
- Le associazioni, le società o i privati che intendono mettere a disposizione la propria professionalità per la gestione e organizzazione di eventi;
- Le associazioni, le società o i privati che intendono richiedere un contributo a sostegno delle proprie attività;

Cosa occorre :

Richieste di patrocinio Il Patrocinio rappresenta una forma simbolica di adesione e una manifestazione di apprezzamento del Comune di Palagiano ad iniziative ritenute meritevoli. L'iniziativa, nel caso specifico, di carattere sociale, culturale e comunque, di interesse pubblico deve essere rilevante per il territorio e non avere scopo di lucro; fanno eccezione iniziative che, anche se a scopo di lucro, rientrano nei fini dell'Amministrazione comunale promuovendone l'immagine e il prestigio, nonché quando sia prevista una finalità di beneficenza e solidarietà. Il patrocinio viene concesso dalla Giunta comunale.

Chi può richiederlo

Possono richiederlo enti, associazioni, comitati, soggetti privati che abbiano sede nel Comune o che comunque svolgano l'iniziativa da patrocinare nel territorio comunale. Per iniziative prodotte da enti o associazioni esterna al territorio comunale o che si svolgano all'esterno dello stesso territorio, il patrocinio può essere concesso quando le iniziative abbiano rilevanza per la città o ne promuovano l'immagine, il prestigio, la cultura, la storia, le arti, le tradizioni.

Documentazione da presentare

E' necessario presentare domanda di patrocinio, indirizzata al Sindaco o al Delegato. La domanda deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'associazione, deve contenere i dati completi dell'associazione ed una descrizione dell'iniziativa che ne illustri dettagliatamente i contenuti e le finalità. La domanda va inviata o consegnata, almeno 30 giorni prima della realizzazione dell'evento o della manifestazione per cui si chiede il patrocinio.

Agevolazioni

Il conferimento del patrocinio comporta:

- ◆ La concessione gratuita di beni e servizi comunali compresi quelli detenuti in locazione o ad altro titolo necessari alle attività, iniziative e manifestazioni patrocinate;

Richieste di contributi

Le richieste di contributo vengono istruite sulla base del Regolamento comunale che disciplina il procedimento amministrativo per la partecipazione contributiva del Comune alla promozione dello sviluppo socio-economico e culturale del territorio. La richiesta di contributo deve essere accompagnata da:

- ◆ Dati completi del soggetto proponente;
- ◆ Relazione dettagliata dell'attività o del programma che si intende realizzare;
- ◆ Copia Statuto (se persone giuridiche);
- ◆ Codice fiscale del Presidente;
- ◆ Piano di finanziamento dell'attività o programma con l'indicazione di altri contributi eventualmente versati da altri enti pubblici o privati;
- ◆ Eventuale specificazione dei benefici richiesti al Comune nell'ambito del patrocinio;
- ◆ Ove previsto, il nullaosta di agibilità sulle attività artistiche e culturali;
- ◆ Ogni altro documento che l'Ufficio comunale competente ritenga necessario e utile ai fini dell'istruttoria.

A seguito della realizzazione della manifestazione, il soggetto organizzatore presenta apposito rendiconto per la liquidazione del contributo. Il rendiconto deve essere accompagnato da:

- ◆ Relazione sull'attività svolta;
 - ◆ Consuntivo finanziario completo di documentazione giustificativa dei costi sostenuti (o autocertificazione).
 - ◆ Conto corrente bancario o postale dell'Associazione per il pagamento del contributo.
- Successivamente alla presentazione del rendiconto, l'Amministrazione provvede alla liquidazione del contributo approvato dalla Giunta Comunale.

RESPONSABILE DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, CULTURA, SPETTACOLO, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				ISTANZA DI PARTE	D'UFFICIO	
concessione patrocinio e contributi per attività sportive	Deliberazione del C.C.	30 giorni	Dal ricevimento dell'istanza	X		
concessione contributi e patrocinii	Deliberazione del C.C.	I contributi ordinari vengono erogati entro il termine indicato dal bando	I contributi ordinari vengono erogati entro il termine indicato dal bando	X		

INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO CULTURA

INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO CULTURA				
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio prevede la gestione del teatro, della biblioteca, delle attività culturali		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		È rivolto a tutti i cittadini, scolaresche, turisti		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agevolata presso siti, strutture	Numero delle strutture, servizi	70%
	Accessibilità multicanale	Informazioni aggiornate attraverso i cartelli e materiale divulgativo relativo alla fermata	n. delle riviste, cartine, pieghevoli, operatori addetti	60%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Informazioni presso i siti preposti	Servizio pubblico circolante	60%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10
	Procedure di contratto	Pubblicazione sul sito Web del Comune di tutta la modulistica relativa alle osservazioni, alla custode satisfaction	Numero dei giorni necessario per l'aggiornamento del sito	100
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione nel sito della tempistica programmata per l'accoglienza della richiesta	Numero dei giorni necessario per l'aggiornamento del sito per l'accoglienza della richiesta	10
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	numero delle informazioni	90%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle attività programmate	10%

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto alle previsioni Rispetto alle prenotazioni	95%
--	-------------	--	---	-----