



COMUNE DI TAVAGNACCO
PROVINCIA DI UDINE

CARTA DEI SERVIZI

-

SERVIZI DEL COMUNE DI TAVAGNACCO INERENTI L'ISTRUZIONE SCOLASTICA

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 168 del 18.12.2013

**CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI TAVAGNACCO
INERENTI L'ISTRUZIONE SCOLASTICA**

1. Finalità, missione e caratteristiche dei servizi

1.1 Finalità Servizi del Comune di Tavagnacco inerenti l'istruzione

Al fine di concorrere allo sviluppo di condizioni che rendano effettivo l'esercizio del diritto allo studio, sia nell'ambito della prima scolarità, che nell'ambito della scuola dell'obbligo, il Comune attraverso i servizi inerenti l'istruzione promuove e sviluppa nell'ambito delle proprie competenze e nei limiti delle disponibilità di bilancio, le iniziative e gli interventi inerenti l'istruzione perseguendo i seguenti obiettivi:

- a) promuovere la piena scolarizzazione nella scuola dell'infanzia;
- b) assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico.

1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi del Comune di Tavagnacco inerenti l'istruzione e sua validità

La Carta dei Servizi è uno strumento chiave nella relazione tra i cittadini ed imprese fruitori dei servizi e la pubblica Amministrazione volto a promuovere la trasparenza, la tutela dei diritti del cittadino, l'accessibilità alle risorse disponibili.

Con l'adozione delle Carte dei Servizi il Comune di Tavagnacco intende stabilire con i cittadini e le imprese una sorta di "patto", orientato alla soddisfazione delle loro richieste e finalizzato a garantire prestazioni conformi a parametri di qualità prefissati e verificabili.

La funzione specifica della presente Carta dei Servizi consiste in particolare:

- nel facilitare la fruizione dei servizi offerti dal Servizio Cultura, informando sul contenuto e sulle modalità di accesso agli stessi ed in particolare informando su cosa fare e a chi rivolgersi;
- nell'individuare e rendere noti gli standard di qualità che il Comune, attraverso il Servizio Cultura, si impegna a rispettare;
- nel consentire ai Cittadini e alle imprese di valutare la qualità dei servizi offerti dal servizio Istruzione, prevedendo a loro favore anche forme concrete di ristoro in caso di violazione degli standard.

La presente Carta dei servizi entra in vigore in data 01/01/2014 e verrà revisionata in funzione di modifiche e aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi regolamentati ed a seguito di verifiche e valutazioni e sulla qualità dei servizi e sul grado di soddisfacimento dei bisogni.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi dei Servizi del Comune di Tavagnacco inerenti l'istruzione scolastica

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- A. Uguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti ed è gratuito, senza limitazioni di carattere territoriale, etnico o anagrafico. Il Comune di Tavagnacco si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti disabili o con qualsiasi altra minorità.
- B. Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.
- C. Continuità:** L'erogazione del servizio avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari indicati sul sito istituzionale del Comune. Eventuali interruzioni

- nell'erogazione del servizio, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici.
- D. **Accessibilità:** Ogni eventuale riduzione dell'orario di apertura viene tempestivamente comunicata agli utenti.
- E. **Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni dei servizi inerenti l'istruzione che lo riguardano direttamente, nei limiti previsti dalla legislazione vigente.
L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali il Servizio Cultura, nei limiti delle proprie risorse tecniche e di organico e valutata l'opportunità, darà sollecito riscontro entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.
- F. **Efficienza ed efficacia:** il Servizio Cultura ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). Il Servizio Cultura propone precisi standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti; rileva i dati necessari per verifiche e valutazioni sulla qualità dei servizi e sul grado di soddisfacimento dei bisogni.

2. I servizi offerti

I principali servizi erogati dal Servizio Cultura sono i seguenti:

- a) **Servizio refezione scolastica;**
- b) **Servizio trasporto scolastico;**
- c) **Servizio di accoglienza scolastica;**
- d) **Ausili finanziari per il diritto allo studio per gli studenti iscritti alla scuola secondaria di primo grado e secondo grado residenti nel territorio comunale.**

a) Servizio refezione scolastica

La refezione scolastica è finalizzata a favorire il diritto allo studio e a assicurare la frequenza scolastica degli alunni. È un servizio a domanda individuale destinato agli alunni che frequentano le Scuole dell'Infanzia, le Scuole primarie e la Scuola secondaria di I° grado dell'Istituto Comprensivo di Tavagnacco nei giorni in cui l'articolazione dell'orario scolastico comporti rientri pomeridiani nonché agli alunni delle scuole primarie di Adegliacco, Colugna e Tavagnacco che frequentano il Servizio di "Tempo integrato" attivato dai Comitati genitori.

Il servizio di ristorazione scolastica è assicurato mediante appalto a privati. La ditta affidataria provvede, con proprio personale, alla gestione di tutti gli aspetti del servizio di ristorazione scolastica, dalla fornitura degli alimenti al confezionamento e distribuzione dei pasti.

E' attivo inoltre una Commissione mensa deputata alla verifica della qualità del servizio di refezione scolastica

Sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it), nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura /Attività Culturali ed Istruzione/Servizio di ristorazione scolastica), sono indicati l'operatore economico affidatario del servizio, le modalità organizzative e di controllo del servizio ed il menù adottato.

Modalità di accesso al servizio: non sono previste formalità di iscrizione al servizio essendo sufficiente essere iscritti alle Scuole dell'infanzia dell'Istituto comprensivo di Tavagnacco o alle classi delle scuole primarie o secondarie di primo grado dell'istituto Comprensivo di Tavagnacco che prevedono rientri pomeridiani o al il Servizio di "tempo integrato" attivato dai Comitati genitori e presentare il "buono pasto".

Criteri per l'accesso al servizio: possano accedere al servizio, senza alcuna distinzione, tutti gli alunni che frequentano le Scuole dell'Infanzia, le Scuole primarie e la Scuola secondaria di I° grado dell'Istituto Comprensivo di Tavagnacco nei giorni in cui l'articolazione dell'orario scolastico

comporti rientri pomeridiani nonché agli alunni delle scuole primarie di Adegliacco, Colugna e Tavagnacco che frequentano il Servizio di “tempo integrato” attivato dai Comitati genitori.

Tariffe e modalità di pagamento: la fruizione del servizio comporta il pagamento di tariffe di compartecipazione alla spesa (costo del buono pasto) , da parte di tutti gli utenti, residenti e non. Le tariffe (costo del buono pasto) sono stabilite dalla Giunta Comunale con specifica deliberazione.

Sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura – Attività Culturali ed Istruzione- Servizio di ristorazione scolastica) sono riportati i costi dei “buoni pasto” e le modalità di acquisto e di utilizzo.

b) Servizio trasporto scolastico

Il Servizio di Trasporto Scolastico è un servizio a domanda individuale istituito dal Comune come intervento volto a concorrere all’effettiva attuazione del diritto allo Studio, per assicurare la frequenza scolastica degli alunni delle scuole dell’Istituto comprensivo di Tavagnacco, contribuendo ad attenuare l’abbandono e la dispersione scolastica. L’utilizzo del servizio si configura per l’alunno come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

Il servizio è realizzato dal Comune nell’ambito delle proprie competenze compatibilmente con le effettive disponibilità di Bilancio ed è attivo nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dal Dirigente Scolastico.

I percorsi sono decisi annualmente con deliberazione dalla Giunta Comunale, le fermate sono individuate con provvedimento del Responsabile della Polizia Locale.

Per garantire la sicurezza dei bambini a bordo degli autobus è prevista la costante presenza di un accompagnatore, con funzioni di sorveglianza sui mezzi di trasporto e di cura delle operazioni di salita e discesa.

I genitori hanno l’obbligo di accompagnare e riprendere il figlio alle fermate, personalmente o con altra persona maggiorenne appositamente delegata. A partire dalla classe quarta della Scuola primaria i genitori possono, assumendosene la responsabilità, autorizzare gli alunni, in considerazione del loro maggior grado di maturità e autonomia, ad utilizzare il servizio senza essere accompagnati alla fermata da una persona adulta.

Il servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento durante il trasporto scolastico sono assicurati mediante appalto a privati.

Gli alunni delle Scuole secondarie di primo grado residenti a Colugna così come per gli alunni residenti a Feletto Umberto che devono frequentare la scuola primaria di Colugna poiché non stata istituita a Feletto Umberto la relativa classe, utilizzano, per recarsi alle Scuole di Feletto Umberto, il servizio pubblico di linea. Il costo dell’abbonamento è a carico all’Amministrazione Comunale.

Per gli alunni residenti a Feletto Umberto che devono frequentare la scuola primaria di Colugna non essendo stata istituita a Feletto Umberto la relativa classe è previsto anche il servizio di accompagnamento durante il trasporto in autobus.

Per gli alunni portatori di handicap il servizio di trasporto scolastico viene erogato, qualora sia possibile, con i normali mezzi a disposizione senza particolari accorgimenti tecnici o supporti di personale ulteriore rispetto a quelli abitualmente previsti. In tutti gli altri casi l’Amministrazione attiva, su richiesta degli interessati e nei limiti delle risorse disponibili, le procedure più idonee a garantire il trasporto dei soggetti svantaggiati, anche mediante la possibile erogazione di contributi economici.

Sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali Ed Istruzione/Servizio Di Trasporto Scolastico) sono indicate le ditte affidatarie del servizio di trasporto e del servizio di accompagnamento i percorsi le fermate e gli orari degli autobus di trasporto scolastico.

Modalità di accesso al servizio: l’iscrizione al servizio di trasporto scolastico e la richiesta di rilascio dell’abbonamento al servizio pubblico di linea si effettua entro il 30 luglio di ogni anno,

utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Servizio Cultura e disponibili presso il Servizio Cultura stesso e sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali Ed Istruzione/Servizio di trasporto scolastico). Sono ammesse le iscrizioni nel corso dell'anno scolastico solo in caso di disponibilità di posti.

Il servizio s'intende richiesto per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo disdetta da inoltrare per iscritto al Servizio Cultura.

Criteri per l'accesso al servizio: possono usufruire del servizio senza alcuna distinzione:

- gli alunni delle Scuole primarie dell'Istituto comprensivo di Tavagnacco residenti nelle frazioni prive di struttura scolastica per accedere alla struttura scolastica di riferimento;
- gli alunni della Scuola secondaria di I grado residenti nelle frazioni per accedere alla Scuola Media statale "Egidio Feruglio" di Feletto Umberto.

Nel caso di disponibilità di posti, potranno accedere al servizio, finché permangono posti disponibili, anche gli alunni dell'Istituto Comprensivo di Tavagnacco residenti fuori Comune previa autorizzazione del Comune di residenza.

Tariffe e modalità di pagamento: attualmente il servizio è gratuito.

c) **Servizi di accoglienza scolastica**

I servizi di accoglienza scolastica sono realizzati dal Comune nell'ambito delle proprie competenze compatibilmente con le effettive disponibilità di Bilancio per garantire un'attività di sorveglianza degli alunni delle scuole primarie dell'Istituto Comprensivo di Tavagnacco nel periodo che precede e che segue l'inizio o la fine dell'orario scolastico, allo scopo di agevolare i genitori che hanno difficoltà ad accompagnare o ritirare i figli a/dalla scuola rispetto all'orario fissato dalle autorità scolastiche.

Per ciascuna scuola, l'attivazione del servizio di pre e/o di post - accoglienza scolastica è condizionata alle effettive disponibilità del Bilancio comunale e comunque alla iscrizione di almeno 8 alunni.

Il servizio è assicurato mediante appalto a privati ed è comunque affidato a personale idoneo, con compiti di accoglienza e vigilanza. Il numero degli operatori impegnati è determinato in funzione del numero dei bambini iscritti al servizio stesso e mediamente frequentanti, secondo un rapporto operatore/bambini pari a 1/20.

Sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali Ed Istruzione/Servizio di accoglienza scolastica) sono indicati: la ditta affidataria del servizio i servizi attivati ed i relativi orari.

Modalità di accesso al servizio: l'iscrizione ai servizi si effettua entro il 31 agosto utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Servizio Cultura e disponibili presso il Servizio Cultura stesso e sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali Ed Istruzione/Servizio di accoglienza scolastica).

I servizi si intendono richiesti per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo disdetta da inoltrare per iscritto al Servizio Cultura.

Criteri per l'accesso al servizio: possono usufruire dei servizi di accoglienza scolastica senza alcuna distinzione gli alunni delle Scuole primarie dell'Istituto Comprensivo di Tavagnacco.

Tariffe e modalità di pagamento: la fruizione dei servizi comporta il pagamento di tariffe di compartecipazione alla spesa, da parte di tutti gli utenti, residenti e non. Le tariffe sono stabilite dalla Giunta Comunale con specifica deliberazione.

Sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali ed Istruzione/Servizio di accoglienza scolastica) sono riportate le tariffe e le modalità di pagamento.

d) **Ausili finanziari per il diritto allo studio per gli studenti iscritti alla scuola secondaria di primo grado e secondo grado residenti nel territorio comunale**

Il Comune nei limiti degli stanziamenti di bilancio, al fine di favorire il diritto allo studio, concede:

- contributi per l'acquisto dei libri di testo alle famiglie degli alunni della scuola secondaria di primo grado (Scuole Medie) e dei primi due anni della scuola secondaria di secondo grado (dalla prima alla seconda superiore);
- contributi per spese di istruzione alle famiglie di studenti meritevoli o particolarmente meritevoli che frequentano le classi terza, quarta e quinta della scuola secondaria di II grado (Scuola superiore).

Destinatari dei contributi:

Sono destinatari dei contributi per l'acquisto dei libri di testo le famiglie degli alunni residenti in Comune di Tavagnacco iscritti alla scuola secondaria di primo grado (Scuole Medie) e dei primi due anni della scuola secondaria di secondo grado (dalla prima alla seconda superiore) che presentano un I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) non superiore alla soglia stabilita annualmente dalla Giunta Comunale con specifica deliberazione.

Sono destinatari dei contributi per spese di istruzione le famiglie degli studenti residenti in Comune di Tavagnacco meritevoli o particolarmente meritevoli, definiti annualmente dalla Giunta Comunale con specifica deliberazione, che frequentano le classi terza, quarta e quinta della scuola secondaria di II grado (Scuola superiore) e che presentano un I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) non superiore alla soglia stabilita annualmente dalla Giunta Comunale con specifica deliberazione.

Modalità di presentazione delle domande: le domande di contributo devono essere presentate con le modalità ed entro i termini di scadenza fissati dagli appositi bandi/avvisi. I bandi/avvisi e la modulistica per la presentazione della domanda sono pubblicati sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali Ed Istruzione/Diritto).

Determinazione dei contributi:

I contributi per l'acquisto dei libri di testo sono determinati annualmente dalla Giunta Comunale con specifica deliberazione sulla base delle risorse disponibili e sono assegnati sulla base dell' I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare e della spesa sostenuta.

I contributi per spese di istruzione sono determinati annualmente dalla Giunta Comunale con specifica deliberazione sulla base delle risorse disponibili e, fermo restando il limite di I.S.E.E per l'accesso al contributo, sono assegnati sulla base del merito scolastico.

Sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici (Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali Ed Istruzione/Diritto allo studio) sono pubblicati i criteri di assegnazione dei contributi deliberati dalla Giunta Comunale.

3. Sede, modalità di accesso e orari

I servizi inerenti l'istruzione scolastica del Comune di Tavagnacco gestiti dagli uffici del Servizio Cultura che è situato nella sede Municipale sita in piazza Indipendenza n. 1 – Feletto Umberto.

L'accesso al Servizio avviene nelle giornate e negli orari indicati nel sito internet comunale (www.comune.tavagnacco.ud.it).

Il Servizio Cultura può essere contattato:

- a mezzo telefono: ai recapiti telefonici diretti, reperibili sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) nella sezione dedicata agli Uffici,
- a mezzo di pec -posta elettronica certificata (tavagnacco@postemailcertificata.it),
- a mezzo posta elettronica ordinaria : cultura@comune.tavagnacco.ud.it
- a mezzo fax: 0432/570196.

Il servizio Cultura informa tempestivamente gli utenti tramite il sito internet comunale (www.comune.tavagnacco.ud.it) e a mezzo di apposita cartellonistica della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio o di eventuali spostamenti di sedi.

4. Il Responsabile del servizio

Il Responsabile del Servizio Cultura è il Responsabile dell'Area Sociale, Contratti e Cultura del Comune di Tavagnacco.

5. Standard di qualità e diritto al risarcimento

Il Comune di Tavagnacco si impegna ad assicurare il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati, individuando gli strumenti necessari con preferenza, per quelli che consentono oltre al controllo interno, il controllo ed il confronto con i destinatari dei servizi stessi.

Per concretizzare tale impegno individua due aree di attenzione prioritarie:

- adozione di standard per l'erogazione dei servizi ;
- valutazione della qualità dei servizi e del soddisfacimento dei Cittadini e degli altri utenti.

Il Servizio Istruzione si impegna progressivamente nel tempo a migliorare la qualità dei propri servizi, sulla base degli indicatori evidenziati

5.1 Gli standard di qualità

Le modalità e i tempi per l'erogazione dei singoli servizi sopra descritti, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguibili

Il Comune individua nel tempo previsto per l'espletamento dei vari adempimenti il fattore critico ai fini della valutazione della qualità dei servizi erogati.

TABELLA PROCEDIMENTI E TEMPI DI ATTESA

PROCEDIMENTO	TERMINE IMPEGNO ALLA DEFINIZIONE DELLA PRATICA
Ammissione al servizio trasporto scolastico	comunicazione di ammissione/non ammissione al servizio trasporto: <ul style="list-style-type: none"> • per le domande pervenute entro il 31 luglio 10 giorni prima dell'inizio anno scolastico • per le domande pervenute dal 1 agosto al 15 settembre entro il 30 settembre; • per le domande pervenute dal 16 settembre entro 15 gg dall'arrivo della domanda
Ammissione ai servizi di accoglienza scolastica	comunicazione di ammissione/non ammissione ai servizi di accoglienza: <ul style="list-style-type: none"> • per le domande pervenute fino il 31 agosto entro 10 settembre • per le domande pervenute dal 1 settembre entro 10 gg dall'arrivo della domanda

FATTORI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Giorni per ammissione/non ammissione al servizio di trasporto scolastico	per le domande pervenute entro il 31 luglio: iscrizioni ammesse/non ammesse 10 giorni prima dell'inizio anno scolastico/ n. domande presentate entro 31 luglio.	100%
	per le domande pervenute dal 1 agosto al 15 settembre: iscrizioni ammesse/non ammesse/domande di presentate dal 1 agosto al 15 settembre	95%

	per le domande pervenute dal 16 settembre: iscrizioni ammesse/non ammesse entro 15 gg dalla presentazione della domanda/domande di iscrizione presentate dal 16 settembre.	95%
Giorni per ammissione/non ammissione al servizio di accoglienza scolastica	per le domande pervenute entro il 31 agosto: iscrizioni ammesse/non ammesse entro 10 gg dall'arrivo della domanda/ n. domande presentate entro 31 agosto	100%
	per le domande pervenute dal 1 settembre: iscrizioni ammesse/non ammesse entro 10 gg dall'arrivo della domande / domande di iscrizione presentate dal 1 settembre	95%

5.2 Indagini di soddisfazione

Annualmente, al fine di predisporre eventuali azioni di miglioramento, il Servizio Cultura somministra agli utenti, garantendone l'anonimato, un questionario finalizzato a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità dei servizi ricevuti. Tale questionari sono reperibili presso il Servizio cultura e nelle specifiche sottosezioni del sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it) Uffici /Area Sociale Contratti Cultura/Attività Culturali Ed Istruzione/...)

5.3 Diritto al risarcimento

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo "Reclami e suggerimenti" ed Il Comune di Tavagnacco una volta analizzato il reclamo, metterà a disposizione una forma di indennizzo.

6. Rapporti con i cittadini

6.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale o per iscritto anche a mezzo di posta elettronica certificata, posta elettronica ordinaria o anche a mezzo fax ai recapiti indicati al punto 3. Il reclamo scritto, debitamente sottoscritto, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. Fermo restando che il reclamo può essere presentato in qualunque forma, l'apposito modulo per i reclami (Allegato A) oltre ad essere reperibile presso il Servizio Cultura è pubblicato sul sito web del Comune di Tavagnacco (www.comune.tavagnacco.ud.it). I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del Servizio Cultura effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo.

Tutti gli utenti possono fornire suggerimenti per migliorare i servizi inerenti l'istruzione erogati, facendo riferimento ai recapiti indicati al punto 3.

Il Responsabile del Servizio Cultura informa l'utente dell'accoglimento delle richieste o dei motivi del diniego entro 30 giorni dal ricevimento della proposta.

6.2 Indagini di soddisfazione

Il Servizio Cultura rende disponibili ogni anno sul sito WEB istituzionale le informazioni relative ai risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sui servizi erogati.

6.2 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale del Servizi Cultura è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

6.3 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi inerenti l'istruzione osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale del Servizio stesso e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale del Cultura ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dall'Ufficio, informandone il Responsabile del Servizio Cultura.

Allegato A

Modulo di reclamo e suggerimenti

Gentile utente,

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato al Servizio Cultura – Piazza Indipendenza , 1 fraz. Feletto Umberto - 33010 Tavagnacco o inoltrato via fax al numero 0432 570196 o via posta elettronica all'indirizzo e-mail contratti@comune.tavagnacco.ud.it o di posta certificata

Reclami e suggerimenti

- Interruzione del servizio non motivata
- modulistica poco chiara
- personale poco cortese
- informazione insufficiente o errata
- eccessivi tempi di attesa
- mancato rispetto dei tempi
- mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi
- altro (specificare)

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

.....
.....
.....

Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio?

.....
.....
.....

Il reclamo riguarda un servizio a pagamento

- sì
- no

Eventuale richiesta di risarcimento (solo nel caso di servizio a pagamento):

.....
.....
.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi del Servizio Appalti e Contratti?

.....
.....
.....

Il Servizio Appalti e Contratti s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Nome (*obbligatorio*)

Cognome (*obbligatorio*)

Indirizzo di residenza (*obbligatorio*)

e-mail

telefono

data

firma (*obbligatorio*)

Tutela della privacy

Ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii. si rende noto che:

- il Comune di Tavagnacco può utilizzare i dati sopra riportati esclusivamente in relazione allo sviluppo delle procedure di reclamo per la quale sono stati forniti e per gli adempimenti amministrativi ad esso conseguenti;
- i dati richiesti sono raccolti esclusivamente ai fini della gestione della procedure di reclamo;
- le attività comportanti il trattamento dei dati conferiti sono svolte per conseguire finalità istituzionali proprie del Comune di Tavagnacco e per finalità strettamente connesse;
- il trattamento dei dati è effettuato con strumenti cartacei ed informatici da parte del citato Comune;
- il reclamo non potrà essere preso in considerazione nel caso in cui non siano riportati i dati contrassegnati come "obbligatorio";
- i dati raccolti potranno essere comunicati:
 - o al personale dipendente del Comune per tutti gli adempimenti relativi al procedimento di reclamo;
 - o ai soggetti aventi titolo ai sensi della l. n. 241/1990 e ss.mm.ii.,
- i dati raccolti non verranno diffusi;
- il trattamento dei dati avverrà con procedure e modalità idonee a garantire sicurezza e riservatezza;
- in qualunque momento l'interessato ha diritto di ottenerne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione e la cancellazione ai sensi dell'art. 7 del citato d.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.;
- Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Tavagnacco;
- Responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile dell'Area Sociale, Contratti e Cultura del Comune di Tavagnacco