ROMA

Municipio Roma VI delle Torri

Carta della qualità dei servizi

"Il tuo Municipio …… a portata di mano"

1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi

La realtà sempre più completa ed articolata delle pubbliche amministrazioni, se da un lato consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

In questo contesto, la Carta della qualità dei servizi, svincolandosi definitivamente dal carattere di mera guida ai servizi, diventa uno strumento con cui il Municipio assicura, mediante lo sviluppo di standard di qualità, la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti, al fine di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

La Carta, intesa come documento "dinamico" tendente al miglioramento continuo delle relazioni tra la Pubblica Amministrazione e l'utenza, è un "patto" tra Amministrazione e Cittadini che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la prima che eroga servizi e i secondi che ne usufruiscono.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (c.d. Direttiva Ciampi) rappresenta la prima regolamentazione, nel nostro ordinamento, di tale istituto.[1]

In particolare la Carta dei Servizi:

- *definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;*
- *assicura la partecipazione dei cittadini nelle scelte del Municipio, il diritto di accesso alle informazioni e la facoltà di giudizio sul suo operato;*
- *stabilisce con standard verificabili, per i servizi regolamentati, le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta a fronte di specifiche situazioni o richieste;*
- *indica riferimenti precisi per l'inoltro di reclami e segnalazioni da parte del cittadino e per le modalità di risposta da parte del Municipio.*

2. I Principi fondamentali

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti.

Uguaglianza

Roma Capitale eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini.

I rapporti tra i cittadini e i Municipi di Roma Capitale si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori.

Il Municipio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

1la normaindividua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

Le altre fonti legislative che possiamo ricordare sono: la **Costituzione** (art. 118, ultimo comma); il ***DPCM 11 ottobre 1994***"Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; **il *DL 12 maggio 1995 n.163* convertito con la *L. 11 luglio 1995 n.273***"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."; la *L.* ***8 novembre 2000 n.328***"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la **L. 244/2007** (legge finanziaria del 2008), art. 2 c.461; la ***L. 4 marzo 2009, n. 15***"Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti"; **il *D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198*** "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"

E' garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali ed improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

E garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza.

Chiarezza e trasparenza

E' garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.

Efficacia ed efficienza

Roma Capitale e i Municipi di Roma Capitale si impegnano a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.

3. Standard di Qualità del servizio

Roma Capitale considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- ***a)*** *Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio;*
- ***b)*** *Completezza ed accessibilità alle informazioni;*
- ***c)*** *Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;*
- ***d)*** *Rapporto con i cittadini e capacità di risposta;*

a)*Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio*

Per assicurare una copertura sul territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini, il Municipio definisce gli standard per ogni servizio, a partire dall'analisi delle esigenze rilevate attraverso uno specifico sistema di indagine. Il cittadino può, inoltre, esprimere le proprie esigenze servendosi delle indicazioni contenute nella Carta della Qualità dei Servizi e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.

b) *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

Periodicamente sono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle esigenze dei cittadini.

Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, il Municipio mette a disposizione dei cittadini, presso le sedi URP e degli uffici competenti, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.

c)*Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi*

Il Municipio si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi previsti e, per l'erogazione dei servizi, può impiegare la propria struttura organizzativa o servirsi di fornitori esterni.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità, è perseguito tramite la programmazione degli interventi che il Municipio è tenuto a realizzare e attraverso la pianificazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio.

d) *Rapporto con i cittadini e capacità di risposta*

Il personale dipendente, i fornitori e il personale esterno, sono un veicolo importante dell'immagine del Municipio; pertanto il personale è tenuto a rapportarsi con l'utenza con rispetto e cortesia, e, nel limite delle proprie competenze, a rispondere alle esigenze espresse, a favorire l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi.

4. Informazione al cittadino

Il Municipio utilizza gli strumenti di comunicazione di cui dispone, al fine di garantire l'informazione sulle procedure e le iniziative di interesse per il cittadino.
Esso comunica attraverso:

- *Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- *contact center 060606;*
- *portale di Roma Capitale e relativo accesso al sito internet istituzionale;*
- *pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (pubblicazioni, bandi, avvisi, ecc.);*
- *campagne informative a carattere locale;*
- *comunicazioni e confronti con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini.*

5. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra gli effettivi bisogni e le scelte operate, il Municipio realizzerà iniziative di consultazione dei cittadini e dei portatori di interesse.
Per i servizi regolamentati, il Municipio si impegna ad effettuare, almeno ogni due anni, un'indagine, rivolta ad un campione di utenza, sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato.
L'indagine può essere realizzata attraverso l'impiego di questionari, interviste dirette o telefoniche e di altri strumenti.
I risultati delle rilevazioni saranno impiegati per l'individuazione di specifici obiettivi di miglioramento dei servizi erogati.
Il Municipio, ferma restando l'assicurazione del livello minimo e tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili, garantisce il perseguimento di obiettivi di miglioramento anche in sede di pianificazione annuale.
L'URP è a disposizione dell'utenza per accogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

6. Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi.

7. Trasparenza

Il presente documento prevede, per fasi successive, l'estensione della regolamentazione ai servizi di maggiore rilevanza per l'utenza di riferimento. In questo processo di sviluppo del rapporto tra il Municipio e l'utenza, sono garantiti la trasparenza e il coinvolgimento delle Associazioni e delle Rappresentanze dei cittadini.
Il Municipio, nei limiti definiti dalle disponibilità economiche e fatti salvi eventi non prevedibili di carattere tecnico-organizzativo, si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nella propria Carta della Qualità dei Servizi.

DIREZIONE SOCIO EDUCATIVA

SERVIZIO SPORT

La Direzione Socio Educativa si occupa del Servizio Sport.

Indice - Servizi Sportivi

Sport	pag.6
Impianti sportivi di proprietà di Roma Capitale	pag. 6
Centri sportivi municipali	pag. 8
Tesserini venatori	pag.12
Centri ricreativi sportivi estivi	pag.13
Standard di qualità	pag. 14
Tutela, procedura di reclamo, ristoro eventuale	pag.15

Sport

Direttore: Luca Di Maio
e-mail: luca.dimaio@comune.roma.it

Incaricata di Posizione Organizzativa: Valeria Cavalli
Ufficio Sport
Sede: Viale Duilio Cambellotti,11
Telefoni: 0669608.649/650
E-mail: valeria.cavalli@comune.roma.it
Posta elettronica certificata: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it

Orari: Il Pubblico si riceve nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Il Municipio, attraverso l'Ufficio Sport, promuove l'attività sportiva per i cittadini del territorio attraverso la gestione dei centri sportivi municipali e degli impianti sportivi di proprietà di Roma Capitale che, in regimi regolamentari diversi, offrono corsi e attività sportive sia per minori che per adulti.
Il Municipio, inoltre, può promuovere eventi sportivi.
Presso il Municipio è possibile visionare l'elenco o l'albo degli organismi sportivi operanti nel territorio del Municipio.
L'Ufficio Sport cura le richieste di iscrizione da parte degli organismi sportivi e il relativo aggiornamento.
Per i cittadini interessati all'attività venatoria, che risiedono nel Municipio e/o iscritti ad una associazione venatoria del territorio, l'Ufficio Segretariato Sociale (U.O.S.E.) rilascia i tesserini venatori per il periodo compreso tra il 1° luglio e il 31 gennaio dell'anno successivo, data di chiusura della stagione venatoria.

Impianti sportivi di proprietà di Roma Capitale

Gli impianti sportivi di proprietà di Roma Capitale si distinguono in impianti sportivi di competenza delDipartimento Sport e Qualità della vitae impianti sportivi di competenza municipale.
La classificazione è regolamentata dall'art. 4 del Regolamento per gli impianti sportivi dove gli stessi vengono distinti in grandi impianti e complessi sportivi di competenza dipartimentale e impianti di rilevanza municipale.
Gli impianti sono affidati in concessione tramite bandi pubblici, secondo le rispettive competenze.
Gli impianti sportivi sul territorio del Municipio Roma VI,in tutto 9, sono di competenza del Dipartimento Sport e Qualità della vita. Per la loro fruizione tutte le informazioni possono essere richieste direttamente al Dipartimento, sito in via Capitan Bavastro 94 - 00154 Roma – URP tel. 06/671070365 -70354; fax 06/671070357.

Destinatari del servizio
Tutti i cittadini possono usufruire del servizio facendo una richiesta di iscrizione.

Quando fare l'iscrizione
Le iscrizioni ai corsi iniziano nel mese di settembre e si protraggono fino ad esaurimento posti.
Alcuni impianti pubblici, tenuto conto delle richieste, preferiscono effettuare un servizio di preiscrizione che si svolge nel mese di giugno.

Dove fare l'iscrizione
L'iscrizione ai corsi deve essere fatta direttamente presso l'impianto prescelto.

Orari
Per la definizione degli orari di apertura delle segreterie degli impianti, si invita a voler contattare direttamente le strutture sportive.

Documentazione
Per le iscrizioni ai corsi, occorre presentare un certificato medico che attesti l'idoneità fisica allo svolgimento di attività sportiva non agonistica (medico curante), oppure agonistica (medico sportivo), in corso di validità, ai sensi di Legge.

Costo del servizio
Le tariffe mensili che gli utenti versano all'impianto sportivo sono stabilite annualmente dall'Amministrazione Capitolina e pubblicizzate con locandine affisse negli uffici del Municipio, nonché negli impianti stessi e sul sito del Dipartimento Sport.
Su segnalazione dei servizi sociali,l'Ufficio Sport del Municipio provvede all'inserimento gratuito (esclusa l'iscrizione) ai corsi sportivi dei cittadini che presentano disagio.

Norme di riferimento
Regolamento impianti sportivi di proprietà comunale approvato con Delibera Consiglio Comunale n. 170/2002 e ss.mm.ii.

Note
I cittadini possono segnalare eventuali disservizi al Dipartimento Sport e Qualità della vita inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: impiantisportivi@comune.roma.it

Centri sportivi municipali

I centri sportivi municipali hanno sede nelle palestre scolastiche delle scuole materne, elementari e medie del territorio e sono affidate tramite avviso pubblico, da emanare ogni tre anni, agliorganismi sportivi senza fini di lucro che curano l'organizzazione dei corsi.
I corsi sono aperti, in orario extrascolastico, dalle ore 16.30 alle ore 22 circa.

Il Municipio ha n. 39centri sportivi:

Scuola "A.Tona"	Via E. Macro,25/31	Ist. Compr.Via E. Macro	06/23238844 fax 06/23236760
Scuola"Marcati"	Via Rugantino,88	Ist. Compr.Via E. Macro	
Scuola "Quasimodo"	Via V. Ponti,30	Ist. Compr.Via E. Macro	
Scuola infanzia/primaria	Via degli Orafi,30	Ist. Compr."M.L.King"	06/2023327/663 fax 06/2023327
Scuola Media	Via dei Giardinetti,85	Ist. Compr. "M.L.King"	
Scuola "I.Alpi"	Via dell'Archeologia,139	Ist.Compr. "Via dell'Archeologia	06/2009904 fax 06/20686434
Scuola Aspertini	Via A. Aspertini,325	Ist.Compr. "Via dell'Archeologia	
Scuola "A.DE CURTIS"	Via della Tenuta di Torrenova,130	Ist. Compr. "A. DE CURTIS"	06/2022705 fax 06/20419196
Scuola "G. Galilei"	Via della Tenuta di Torrenova,128	Ist. Compr. "A. DE CURTIS"	
Scuola "P.Pozzi"	Via Casilina,1374	Ist. Compr. "A. DE CURTIS"	
Scuola Primaria	Via San Biagio Platani,260	Ist.Compr. "S. Biagio Platani"	06/2008260 fax 06/20686406
Scuola "Morvillo"	Via Siculiana,78	Ist.Compr. "S. Biagio Platani"	
Scuola Media	Via San Biagio Platani,248	Ist.Compr. "S. Biagio Platani"	

Scuola “F.Ferrara”	Via Paternò,22	Ist. Compr.“M. Polo”	06/20760256fax 06/20749385
Scuola Primaria	Via Giarre,43/45	Ist. Compr.“M. Polo”	
Scuola Media	Via Casale del Finocchio,56	Ist.Compr.“Via del Casale del Finocchio”	tel. e fax 06/20764796
Scuola Primaria e dell’Infanzia	Via Campofiorito,164	Ist.Compr.“Via del Casale del Finocchio”	
Scuola Primaria e dell’Infanzia	Via Spinetoli,96/98	Ist.Compr.“S. Vittorino-Corcolle”	Tel. e fax 06/2203507
Scuola Media	Via Marelli,19	Ist. Compr.“Via Marelli”	06/2054109 06/20449210fax06/20449238
Scuola Chizzolini	Via Fosso dell’Osa,507	Ist. Compr.“Villaggio Prenestino”	06/2261001 fax 06/22483469
Scuola “Rossini”	Via Fosso dell’Osa,505	Ist. Compr. “Villaggio Prenestino”	
Scuola “Ciriello”	Via Romero,90	Ist. Compr. “Ponte di Nona Vecchio - Lunghezza”	06/22751820 fax 06/22440448
Scuola Media e Primaria	Via N. Prampolini,9	Ist. Compr.“Ponte di Nona Vecchio - Lunghezza	
Scuola Media	Via L. Gastinelli,58	Ist.Compr.“Nuovo Ponte di Nona”	06/22180417 fax 06/22188121
Scuola Primaria	Via Corbellini,35	Ist.Compr.“Nuovo Ponte di Nona	
Scuola Primaria	Piazza A. Muggia,3	Ist.Compr.“Nuovo Ponte di Nona	
Scuola Media	Via Rugantino,91	Ist. Compr. “Via Rugantino,91”	06/260149 fax 06/23279252
Scuola Media	Via Poseidone,66 **-anche polivalente-**	Ist. Compr.“Via Poseidone”	06/2014794 0620686623fax 06/23327724
Scuola Primaria	Via Poseidone,39	Ist. Compr.“Via Poseidone”	

Scuola Primaria e dell'Infanzia	Via Millet,21	Ist. Compr."Via Millet"	06/2056410 –tel. e fax 06/2030442
Scuola Media	Via Grotte Celoni,20	Ist. Compr."Via Millet"	
Scuola "G.B. Basile"	Via Merope,24	Ist .Compr. "Via Merope"	06/2011102 fax 06/20686427
Scuola Media	Via di Torrenova,147	Ist.Compr."Via Merope"	
Scuola "O. Romero"	Via Calimera,133	Ist.Compr."Via Merope"	
Scuola" E. Medi"	Via Merlini,30	Ist.Compr."Via Acquaroni"	06/2050607fax 06/20449294
Scuola primaria	Via Acquaroni,53	Ist.Compr. "Via Acquaroni"	
Scuola Media	Via Acquaroni,65	Ist.Compr."Via Acquaroni"	
Scuola Primaria e dell'Infanzia	Via Melizzano,94	Ist. Compr. "M. G. Cutuli"	06/22424045 fax 06/22429381
Scuola Media	Via Melizzano,96	Ist. Compr. "M. G. Cutuli"	06/22424045 fax 06/22429381

La gestione del servizio è a cura degli organismi sportivi affidatari dei centri sportivi municipali.

Destinatari del servizio
Tutti i cittadini possono usufruire del servizio facendo una richiesta di iscrizione.

Affidamento deicentri sportivi
La richiesta di affidamento della gestione delle fasce orarie dei centri sportivi scolastici deve essere fatta dagli organismi sportivi al Municipio. La procedura utilizzata è quella dell'avviso pubblico, secondo la Delibera Consiglio Comunale n. 263 del 22/12/2003 e il Disciplinare di affidamento del servizio agli organismi sportivi a cura del Municipio.

Quando fare l'iscrizione
Le iscrizioni cominciano ad inizio anno scolastico e proseguono fino ad esaurimento posti.

Dove presentare la richiesta
Direttamente nel centro sportivo prescelto.

Gli orari
Contattare direttamente l'associazione o recarsi presso il centro sportivo prescelto per avere conferma degli orari e delle attività o rivolgersi all'Ufficio Sport del Municipio.

Documentazione
Certificato medico che attesti l'idoneità fisica allo svolgimento di attività sportiva non agonistica (medico curante), oppure agonistica (medico sportivo), in corso di validità, ai sensi di Legge.

Tempi di risposta
Immediato.

Costo del servizio
Le tariffe mensili che gli utenti versano sono stabilite annualmente dall'Amministrazione di Roma Capitale e pubblicizzate nelle scuole, negli uffici del Municipio, nonché nei centri sportivi stessi. I soggetti che presentano disagio, su segnalazione dei Servizi sociali, possono essere inseriti ai corsi sportivi a titolo gratuito **(la quota di iscrizione permane a carico dell'utente)**

Norme di riferimento
Delibera Consiglio Comunale n. 263 del 22/12/2003;Disciplinare di affidamento del servizio agli organismi sportivi a cura del Municipio.

Tesserini venatori

Ai cittadini interessati all'attività venatoria, che risiedono nel Municipio e/o iscritti ad una associazione venatoria del territorio, l'Ufficio Segretariato Sociale (Direzione Socio Educativa) rilascia i tesserini venatori per il periodo compreso tra il 1° luglio e il 31 gennaio dell'anno successivo, data di chiusura della stagione venatoria

Destinatari del servizio
I cacciatori residenti nel Municipio e/o iscritti ad una associazione venatoria del territorio.

Quando fare la richiesta
Dal mese di luglio fino al 31 gennaio (data di chiusura della stagione di caccia)

Documentazione
I tesserini venatori vengono rilasciati dietro presentazione dei seguenti documenti:

- licenza di porto di fucile per uso di caccia in corso di validità (6 anni dalla data di rilascio);
- ricevuta riconsegna tesserino stagione venatoria precedente (se già iscritto);
- attestazione del pagamento della tassa di concessione governativa;
- attestazione di pagamento della tassa regionale;
- attestazione di pagamento della quota assicurativa.

Tempi di risposta
A vista.

Costo del servizio
Il tesserino si riconsegna all'Ufficio Sport, in orario di apertura al pubblico, dal 1 febbraio al 31 marzo di ogni anno. Lo stesso ufficio rilascia una ricevuta, da esibire per il ritiro del tesserino della stagione venatoria successiva. Nel caso di smarrimento del tesserino si fa denuncia alle autorità competenti di Pubblica Sicurezza.
Il titolare del tesserino deve provvedere ai seguenti pagamenti:

- € 173,16 (suscettibile di variazione annuale) tramite conto corrente postale n. 8003 intestato a Concessioni Tasse Governative,
- € 32,65 (suscettibile di variazione annuale)tramite conto corrente postale n. 63101000 intestato a Regione Lazio - Tasse di concessione regionale ***oppure*** tramite bonifico bancario IBAN: IT75C0760103200000063101000;
- quota assicurativa.

Nessun contributo è dovuto all'Amministrazione di Roma Capitale.

Norme di riferimento
Legge Regionale n. 31/1978;Legge Regionale n. 17/1995.

Centri ricreativi sportivi estivi

Il Municipio non ha attivato centri ricreativi sportivi estivi.

In ragione del disciplinare di affidamento delle fasce orarie, agli organismi richiedenti,per il periodo estivo, è autorizzabile il proseguimento dell'attività' sportiva presso le palestre già assegnate ai sensi della Delibera Consiglio Comunale n. 263 del 22/12/2003.

Destinatari del servizio
Bambine/i e ragazze/iresidenti.

Quando fare la richiesta
Prima della fine della scuola, orientativamente nel mese di maggio e comunque nei tempi comunicati dall'UfficioSport, anche tramite avvisi nelle *news letters* del Municipio, avvisi nelle scuole oppure tramite il portale di Roma Capitale www.comune.roma.it sezione Municipi.

Documentazione
L'iscrizione si svolge presso il centro sportivo estivo e il relativo modulo è scaricabile dal portale www.comune.roma.ito ritirabile presso l'Ufficio Sport. Dovrà essere allegata certificazione medica.

Tempi di risposta
Immediata;l'inserimento avverrà secondo le disponibilità di posti nel centro prescelto.

Costo del servizio
Concordato di anno in anno dal Municipio con i gestori del Centro Sportivo Estivo Municipale.I bambini segnalati dal Servizio Sociale sono esentati dal pagamento, presentando apposita certificazione ISEE.

Norme di riferimento
Deliberazione Consiglio Comunale n. 9 del 17/18 gennaio 2000.

STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.
Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA'

servizio	***fattori di qualità***	***indicatori***	***standard***	***rimborso***
Tutti i servizi	Accessibilità	ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	non inferiore al 40%	NO
Centri sportivimunicipali	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta all'inserimento	Immediato	SI
Tesserini venatori	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio	Immediato	SI
Centri sportiviestivi	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta all'inserimento	Immediato	SI

TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE

Se lo standard di qualità/quantità (es. tempistica) non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza valido e giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi, i cittadini/utenti, o persona munita di apposita delega, possono presentare un reclamo in forma scritta, in modo chiaro e puntuale, che contenga un'indicazione dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, dei principi della carta della qualità che si presumono essere stati violati.
Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

- **U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)** del Municipio;
- **posta elettronica:**ld.mun06@comune.roma.it;
- **posta elettronica certificata:**protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
- **call center** 06.06.06**;**
- **fax** 06-2001850;
- **lettera** al municipio (vialeDuilio Cambellotti,11- 00133 Roma);
- **modulistica** presente sul portale web www.comune.roma.it.

Nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente, il cittadino dovrà comunicare anche le proprie generalità.
L'U.R.P. del Municipio interessato prenderà in carico il reclamo e provvederà all'inoltro dello stesso agli uffici competenti. Questi ultimi, valutata la posizione del cittadino/utente, dovranno fornire, sempre tramite U.R.P., una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, attivando, se il caso in questione lo richiede, forme di ristoro forfettarie, non monetarie, secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.
Il Municipio non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a causa di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.
Accertata la responsabilità del Municipio, il ristoro si potrà ottenere presentandosi all'U.R.P. dalla data di comunicazione dell'esito del reclamo.
I cittadini/utenti possono comunque, in ogni momento, presentare all'U.R.P. segnalazioni, proposte e suggerimenti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo, condiviso e partecipato.

Forme di indennizzo/ristoro

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede, al momento, la seguente forma di ristoro:

- coupon per entrate gratuite nei Musei Capitolini.