

CASA DELLE CULTURE DI AREZZO

Carta della Qualità dei Servizi

Sommario

Sommario	1
1.1 – INTRODUZIONE.....	1
1.2 - I SERVIZI DELLA CASA DELLE CULTURE	3
1.3 – LE SCHEDE DEI SERVIZI.....	7

1.1 – INTRODUZIONE

Perché una Casa delle Culture ad Arezzo.

Secondo gli ultimi dati elaborati dalla Sezione Immigrazione dell'Osservatorio delle Politiche Sociali gli stranieri residenti nella Provincia di Arezzo all'1/1/2013 sono 40.326, oramai l'11,5% di tutta la popolazione provinciale.

Nel comune di Arezzo risiede il maggior numero di cittadini stranieri rispetto alle altre zone della Provincia, pari in termini assoluti a 16.078 persone che hanno scelto il capoluogo come luogo dove vivere, lavorare, realizzare il loro progetto di vita.

Di fronte a questa nuova composizione della popolazione di Arezzo, la casa delle Culture è stata ideata e realizzata come un luogo fisico e una struttura organizzata, aperta alla partecipazione di tutte le persone che vivono nel territorio, con la quale il Comune di Arezzo si propone di contribuire alla realizzazione di una comunità che valorizza le diversità, la conoscenza e l'incontro tra le culture nell'osservanza delle regole e dei valori condivisi, e che cresce e si sviluppa con l'apporto positivo di tutte le persone che ne fanno parte. Una comunità coesa e interculturale, che supera le forme di discriminazione che inevitabilmente accompagnano la crescita dei fenomeni migratori del nostro tempo.

Cosa è la Casa delle Culture

La Casa delle Culture di Arezzo è un luogo fisico posto nel centro della città, dotato di spazi attrezzati e disegnati per promuovere e facilitare l'incontro e la partecipazione attiva fra tutte le componenti della comunità aretina.

La Casa della Culture è lo strumento principale con il quale il Comune di Arezzo concretizza le linee del Piano strategico sulla tematica, che sono:

1. Promuovere la conoscenza della lingua italiana da parte delle persone di origine straniera.
2. Aumentare lo scambio culturale e la partecipazione dei giovani appartenenti a famiglie di origine straniera ad attività culturali, ricreative e sportive.
3. Facilitare le procedure connesse alla permanenza del territorio locale dei cittadini stranieri e prevenire le discriminazioni razziali.

4. Promuovere e qualificare il servizio di accoglienza per persone straniere richiedenti asilo e rifugiati.
5. Mettere a disposizione un centro di documentazione, educazione alla diversità, formazione, anche mediante una biblioteca interculturale.

La Casa delle Culture traduce in azioni le finalità del Piano strategico in materia di politiche per l'integrazione.

Cosa è la Carta dei Servizi della Casa delle Culture

La Carta dei Servizi, nel nostro ordinamento giuridico, è definita come il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, 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". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*")

Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- a) chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- b) presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- c) fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- d) individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali", ma:

- a. è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- b. è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- c. si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.
- d. Esplicita il servizio che deve essere erogato all'utenza, rendendo trasparente il ruolo proprio e quello del gestore del servizio.

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*");

D.Lgs n. 286/1999;

Legge 4 marzo 2009 n. 15;

Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*";

D. Lgs. 33/2013 "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*" che, all'art. 32, comma 1, stabilisce che "*Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.*"

La Carta si ispira ai seguenti principi:

- **Partecipazione:** dell'utente al processo di erogazione perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio;
- **Uguaglianza e Imparzialità:** gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella erogazione del servizio e trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività;
- **Continuità:** il servizio, nel rapporto diretto con gli utenti, è garantito in modo continuo;
- **Trasparenza:** gli atti relativi al servizio erogato sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere i tempi necessari per l'erogazione del servizio completo e il nome dell'operatore che lo eroga;
- **Efficienza ed Efficacia:** la casa delle Culture si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo di miglioramento secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative e procedurali.
- **Riservatezza:** la Casa delle Culture garantisce il diritto alla privacy e agli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio; si attiene ai principi, rispettando i criteri stabiliti dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Il presente documento ha l'obiettivo di fissare gli standard di qualità per i servizi forniti all'interno della Casa delle Culture di Arezzo.

L'esigenza è duplice: fissare principi e regole nel rapporto tra il soggetto titolare del servizio e i potenziali utenti; aiutare il soggetto gestore della Casa delle Culture ad avere degli standard minimi a cui far riferimento per organizzare i servizi affidati.

Gli standard che sono riportati nella Carta sono il frutto di un percorso partecipato che ha visto coinvolti, con modalità e tempi diversi, il Comune di Arezzo, il soggetto gestore pro-tempore della struttura, le associazioni che fanno parte del Tavolo di coordinamento della Casa delle Culture, i potenziali utenti e stakeholders, le associazioni dei Consumatori.

Riuscire a fissare degli standard precisi per i servizi della struttura è particolarmente importante in questo caso anche per la tipologia di utenza a cui primariamente i servizi si rivolgono. Siamo cioè di fronte a dei potenziali utenti che spesso hanno difficoltà nell'esprimersi in italiano, che non conoscono il sistema amministrativo-burocratico e che hanno difficoltà nel definire anche quali sono i diritti che possono far valere nei diversi contesti.

La Carta della Qualità dei Servizi della Casa delle Culture sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

1.2 - I SERVIZI DELLA CASA DELLE CULTURE

Le numerose ricerche elaborate in questi anni sul territorio della Provincia di Arezzo hanno evidenziato alcuni bisogni e linee di intervento che riguardano in particolare la popolazione straniera di nuovo insediamento e che caratterizzano la strutturazione dei servizi individuati per essere erogati dalla Casa delle Culture.

La Casa delle Culture è una struttura del Comune di Arezzo, sita in Piazza Amintore Fanfani 5, che fornisce una serie di servizi che hanno quale focus principale l'integrazione della popolazione immigrata all'interno del territorio comunale:

1. affitto sale per corsi, seminari ed eventi (1.3.1), secondo le tariffe e i criteri di utilizzo approvati dall'amministrazione comunale;
2. erogazione informazioni di base rispetto alla normativa italiana sull'immigrazione; al sistema di welfare locale; ai percorsi di inserimento socio lavorativo (1.3.2);
3. attività di mediazione linguistico culturale (1.3.3);
4. compilazione della domanda per il rinnovo dei permessi di soggiorno e per il ricongiungimento familiare (1.3.4 – 1.3.5);
5. orientare l'utente sul rapporto con gli altri uffici pubblici e i servizi del territorio (1.3.8);
6. informazione su corsi di lingua, corsi di formazione, doposcuola, animazione interculturale, percorsi di inserimento scolastico utili per il percorso di integrazione del migrante (1.3.6 – 1.3.7);
7. supportare gli utenti nella corretta compilazione di Curriculum Vitae.

Il servizio, pur nascendo per gli immigrati, è aperto a tutta la cittadinanza e anche ai gruppi, enti e associazioni che operano nel settore dell'immigrazione.

La gestione della struttura viene affidata a soggetti con comprovate competenze in materia, attraverso una gara pubblica.

Come si intende migliorare la qualità dei servizi offerti?

L'obiettivo di garantire servizi sempre più di qualità e rispondenti alle esigenze degli utenti, viene perseguito attraverso il coinvolgimento della cittadinanza che usufruisce dei servizi, mediante i seguenti strumenti:

Informazione all'utenza

La Casa delle Culture assicura un'informazione completa ai cittadini e ai residenti nelle principali lingue della popolazione immigrata, in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi mediante le più efficaci forme di comunicazione, compreso il sito web del Comune di Arezzo e il sito della Casa delle culture.

La Casa delle Culture mette a disposizione dell'utente un supporto specialistico per l'accesso ai servizi che comprende il ruolo dell'operatore di sportello ma anche, quando necessario, l'intervento del mediatore linguistico culturale nonché la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

L'ascolto dei cittadini

L'ascolto dei cittadini e in particolare della popolazione immigrata è ritenuto fondamentale per rilevare i bisogni e le modalità più appropriate per soddisfarli nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti dalla Casa delle Culture.

Il primo momento di ascolto continuo si svolge presso l'operatore dello sportello di accesso ai servizi.

Un altro momento di ascolto viene svolto periodicamente tramite indagini di soddisfazione della qualità percepita da parte degli utenti (customer satisfaction) e tramite il sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami di cui ai successivi punti.

Suggerimenti e segnalazioni

L'utente è l'elemento fondamentale per rilevare la qualità del servizio, nel rapporto con il soggetto che lo eroga. L'utente è pertanto sollecitato a rilasciare segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti sui servizi e sulle attività della Casa delle Culture.

Con il termine Segnalazione, intende la comunicazione da parte del Cittadino singolo o associato finalizzata a portare a conoscenza dei responsabili della Comune di Arezzo di una situazione di criticità. La segnalazione può essere fatta anche telefonicamente all'amministrazione comunale al numero 0575/377170 (ufficio politiche per l'integrazione);

Con il termine suggerimento si intende qualsiasi proposta da parte del Cittadino, singolo o associato, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi;

Con il termine apprezzamento si intende qualsiasi comunicazione da parte del Cittadino, singolo o associato, tendente ad evidenziare aspetti positivi della vita cittadina o dei servizi dalla Casa delle Culture.

L'amministrazione comunale metterà a disposizione un'adeguata modulistica per agevolare la presentazione delle segnalazioni sopra elencate.

Reclami

Il reclamo è una comunicazione formale dell'utente rivolta a denunciare una situazione di malfunzionamento o di violazione degli standard di servizio dichiarati nella Carta dei Servizi che hanno avuto una conseguenza diretta sull'utente interessato.

Il reclamo può essere presentato attraverso un'apposita modulistica messa a disposizione presso la struttura Casa delle Culture. L'utente potrà richiedere il supporto dei mediatori linguistici e culturali per la compilazione. Il reclamo può essere inviato al comune di Arezzo nelle seguenti modalità:

- inserimento in apposita cassetta presso la Casa delle Culture;
- invio all'Ufficio integrazione del Comune tramite posta elettronica;
- invio al Comune tramite posta ordinaria;
- utilizzo del sito del comune di Arezzo.

Il reclamo è analizzato e valutato in prima istanza dall'Ufficio integrazione del Comune, che assumerà i più convenienti rimedi per venire incontro alle necessità che l'utente ha richiesto.

Il Servizio integrazione potrà anche convocare sia il responsabile della Casa delle Culture sia l'utente che ha presentato reclamo per un confronto diretto sulla situazione denunciata. Al reclamo viene data una risposta scritta entro 30 giorni dalla sua presentazione.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Comune si impegna, in collaborazione con il soggetto gestore della struttura e dei servizi, ad assicurare con periodicità almeno annuale, il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti come in precedenza indicato. Il questionario di rilevazione dell'utenza verrà predisposto dall'amministrazione comunale.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza, e analizzati nell'ambito del tavolo di coordinamento della Casa delle culture, che riunisce le principali associazioni che si occupano di immigrazione e le associazioni di stranieri e di immigrati presenti nel territorio.

I risultati delle indagini e le valutazioni emerse dal confronto con gli stakeholders saranno la base per la valutazione della efficienza, efficacia e qualità della Casa delle Culture e per l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi erogati. Le segnalazioni e i reclami raccolti verranno analizzati per gli interventi correttivi da prevedere da parte dell'amministrazione comunale all'interno del Piano triennale di prevenzione della corruzione.

1.3 – LE SCHEDE DEI SERVIZI

1.3.1 Gestione degli spazi

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Fornire indicazioni circa la disponibilità degli spazi sia al 1° che al 2° piano della Casa delle Culture, corretto utilizzo degli spazi, far visionare il regolamento, definire insieme le caratteristiche dell'evento proposto.

Modalità di Erogazione: su richiesta telefonica, per email o via fax, con rilascio di ricevuta di prenotazione cartacea o via mail. Il servizio prevede il pagamento di una tariffa come previsto dal regolamento della Casa delle Culture.

Tipologia di Utenza: Cittadini italiani e stranieri, associazioni, enti pubblici e privati.

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	- 34h settimanali, 6 gg su 7
	Verifica della disponibilità degli spazi tramite il sito o telefonicamente	- Contatto tramite e-mail, fax e telefono disponibile negli orari di apertura al pubblico;
Flessibilità	Possibilità di adeguare gli orari di apertura degli spazi alle necessità degli utenti	- Richiesta specifica da inoltrare una settimana prima dell'evento.
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	- Entro 3 giorni dalla richiesta
Trasparenza	Tempi di pubblicazione nel sito della Casa delle Culture rispetto all'invio tramite la modulistica della richiesta;	- Entro 3 gg dalla richiesta
	Priorità di prenotazione stabilita in ordine cronologico	- Rilascio/invio di una ricevuta di prenotazione
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	- Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	- Massimo 3

1.3.2 Servizi informativi

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: fornire informazioni circa i servizi offerti dalla Casa delle Culture e dei Servizi ai quali possono accedere i cittadini migranti all'interno del territorio

Modalità di Erogazione: a richiesta in presenza, telefonica.

Tipologia di Utente: cittadini italiani e stranieri

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	- 34h settimanali, 6 gg su 7
	Articolazione dell'orario di servizio	- Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,30. - Il sabato mattina dalle 9 alle 13.
	Accesso tramite operatore a Banche dati giuridiche e siti web specializzati nel settore dell'immigrazione	- Sì, entro 2gg dalla richiesta
Flessibilità	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 1 ora a settimana su richiesta
Tempestività	Tempo medio di attesa allo sportello	- 20 minuti in sala di aspetto
	Uniformità degli orari al pubblico dello Sportello con gli altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	- Copertura al 60% con orari dello Sportello Unico del Comune.
Trasparenza	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	- Visibile e aggiornata
	Disponibilità di materiale informativo scritto	- Sì, tradotto in più lingue
	Accesso tramite operatore alle banche date informatiche delle Questure italiane	- Sì, Immediata allo sportello
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	- Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	- Massimo 3

1.3.3 Servizi di mediazione

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Fornire un percorso di mediazione linguistico culturale per garantire ai cittadini stranieri un appropriato accesso ai servizi.

Modalità di Erogazione: a richiesta in presenza del mediatore o su appuntamento.

Tipologia di Utenza: cittadini stranieri (diretta) – operatori dei servizi (indiretta)

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di accesso al servizio	- Su richiesta, nei tempi coincidenti con l'apertura al pubblico del servizio
Flessibilità	Disponibilità di appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 2 ore a settimana.
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	Immediata nei giorni di presenza del mediatore; entro 1 giorno dalla richiesta negli altri casi
Trasparenza	Utenti diretti e indiretti sono informati rispetto alle modalità e tempistiche per l'accesso al servizio.	- Informazioni sull'accesso al servizio sono rintracciabili nel sito web e nella bacheca informativa dello Sportello; - Il 70% degli utenti è a conoscenza del servizio.
	Pubblicazione sul sito web della Casa delle Culture del responsabile del servizio	- Contatti del responsabile del servizio rintracciabili nel sito web
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 3

CASA DELLE CULTURE di AREZZO
- Standard di Qualità dei Servizi Erogati -

1.3.4 Pratiche relative al soggiorno

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Il servizio consiste nell'inserimento delle domande relative al rilascio/rinnovo/aggiornamento delle pratiche del soggiorno attraverso il portale dedicato.

Modalità di Erogazione: a richiesta in presenza.

Tipologia di Utente: Cittadini extra UE residenti nel territorio

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	- 34h settimanali, 6 gg su 7
	Articolazione dell'orario di servizio	- Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,30. - Il sabato mattina dalle 9 alle 13.
Flessibilità	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 1 ora a settimana su richiesta
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	- Immediata allo sportello
Trasparenza	Tempi di pubblicazione rispetto all'invio tramite la modulistica della richiesta	- Entro 1 gg dalla informazione ricevuta
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	- Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	- Massimo 2

CASA DELLE CULTURE di AREZZO
- Standard di Qualità dei Servizi Erogati -

1.3.5 Pratiche relative ai ricongiungimenti familiari

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Il servizio consiste nel fornire informazioni relative all'ingresso in Italia grazie al ricongiungimento familiare e nella compilazione telematica della domanda

Modalità di Erogazione: a richiesta in presenza.

Tipologia di Utente: cittadini extra UE residenti nel territorio

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di accesso al servizio	- Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,30. - Il sabato mattina dalle 9 alle 13.
Flessibilità	Disponibilità di appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 2 ore a settimana.
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	- Immediata allo sportello
Trasparenza	Utenti sono informati rispetto alle informazioni per l'accesso al servizio.	- Informazioni sull'accesso al servizio sono rintracciabili nel sito web e nella bacheca informativa dello Sportello; - Il 70% degli utenti è a conoscenza del servizio.
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 3

CASA DELLE CULTURE di AREZZO
- Standard di Qualità dei Servizi Erogati -

1.3.6 Corsi di italiano per stranieri

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Fornire informazioni sui percorsi di apprendimento della lingua italiana ai cittadini stranieri presenti o residenti sul territorio della Provincia di Arezzo. I corsi di lingua si differenziano in diversi livelli, dal base all'avanzato.

Modalità di Erogazione: a richiesta in presenza o telefonica.

Tipologia di Utente: Cittadini Stranieri

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di accesso al servizio	4 giorni a settimana in orari pubblicati sul sito e sulla bacheca dello Sportello.
Flessibilità	Disponibilità di appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore a settimana
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	- Immediata allo sportello
Trasparenza	Utenti sono informati rispetto alle informazioni per l'accesso al servizio.	- Informazioni sull'accesso al servizio sono rintracciabili nel sito web e nella bacheca informativa dello Sportello (pubblicazione date e orari del corso); - Il 70% degli utenti potenziali è a conoscenza del servizio.
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 3

CASA DELLE CULTURE di AREZZO
- Standard di Qualità dei Servizi Erogati -

1.3.7 Iscrizioni scolastiche

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Il servizio consiste nel supporto e orientamento all'iscrizione alle scuole di tutti gli ordini e gradi.

Modalità di Erogazione: a richiesta in presenza.

Tipologia di Utenza: genitori di alunni stranieri ed italiani

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di accesso al servizio	- Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,30. - Il sabato mattina dalle 9 alle 13.
Flessibilità	Disponibilità di appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 2 ore a settimana
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	- Immediata allo sportello la prima informazione; entro 1 giorno dalla richiesta il completamento dell'iscrizione,
Trasparenza	Utenti sono informati rispetto alle informazioni per l'accesso al servizio.	- Informazioni sull'accesso al servizio sono rintracciabili nel sito web e nella bacheca informativa dello Sportello; - Il 70% degli utenti potenziali è a conoscenza del servizio.
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 3

CASA DELLE CULTURE di AREZZO
- Standard di Qualità dei Servizi Erogati -

1.3.8 Gestione punti pass

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Il servizio consiste nell'accesso assistito ai servizi online

Modalità di Erogazione: su prenotazione.

Tipologia di Utente: Cittadini stranieri e italiani

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di accesso al servizio	- Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,30. - Il sabato mattina dalle 9 alle 13.
Flessibilità	Disponibilità di appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 2 ore a settimana.
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	Entro 1 giorno dalla richiesta, con continuità di supporto fino all'erogazione del servizio richiesto.
Trasparenza	Utenti sono informati rispetto alle informazioni per l'accesso al servizio.	- Informazioni sull'accesso al servizio sono rintracciabili nel sito web e nella bacheca informativa dello Sportello; - Il 70% degli utenti è a conoscenza del servizio.
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 3

CASA DELLE CULTURE di AREZZO
- Standard di Qualità dei Servizi Erogati -

1.3.9 Supporto compilazione Curriculum Vitae

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Il servizio consiste nel supporto alla compilazione dei cv, nell'ottica di migliorare i percorsi per l'inserimento lavorativo

Modalità di Erogazione: su prenotazione.

Tipologia di Utenza: Cittadini stranieri

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di accesso al servizio	- Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,30. - Il sabato mattina dalle 9 alle 13.
Flessibilità	Disponibilità di appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 2 ore a settimana.
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	Entro 1 giorno dalla richiesta, con continuità di supporto fino all'erogazione del servizio richiesto.
Trasparenza	Utenti sono informati rispetto alle informazioni per l'accesso al servizio.	- Informazioni sull'accesso al servizio sono rintracciabili nel sito web e nella bacheca informativa dello Sportello; - Il 70% degli utenti è a conoscenza del servizio.
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 3

CASA DELLE CULTURE di AREZZO
- Standard di Qualità dei Servizi Erogati -

1.3.10 - Supporto per l'accesso ai certificati anagrafici erogati in modalità on line

Principali Caratteristiche del Servizio Erogato: Il servizio consiste nel supporto per l'abilitazione all'accesso alla certificazione anagrafica on-line.

Modalità di Erogazione: a richiesta in presenza.

Tipologia di Utente: Cittadini stranieri, maggiorenni, che dispongano di un numero di cellulare e di un indirizzo di posta elettronica

Dimensioni della Qualità	Indicatore di qualità	Standard di Qualità
Accessibilità	Ampiezza dell'orario di accesso al servizio	- Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,30. - Il sabato mattina dalle 9 alle 13
Flessibilità	Disponibilità di appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	- 2 ore a settimana.
Tempestività	Tempo di risposta rispetto alla richiesta effettuata	Immediata allo sportello, con continuità di supporto fino all'erogazione del servizio richiesto.
Trasparenza	Utenti sono informati rispetto alle informazioni per l'accesso al servizio.	- Informazioni sull'accesso al servizio sono rintracciabili nel sito web e nella bacheca informativa dello Sportello; - l'80% degli utenti che accedono allo sportello della Casa delle culture è a conoscenza del servizio.
Efficacia	N. di reclami ricevuti per la qualità del servizio	Meno di 5 per anno
	N. di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 3