



Città di **Vicenza**

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

Settore Servizi Sociali, Partecipazione, Lavoro e Pari Opportunità

Servizio Partecipazione



Carta dei Servizi

INDICE

1. PREMESSA	
1.1 Principi fondamentali	pag. 3
2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
2.1 Gli obiettivi del servizio	pag. 4
3. CONCESSIONE DI SALE E SPAZI COMUNALI	
3.1 Gli obiettivi del servizio di concessione di sale e spazi	pag. 4
3.2 La normativa di riferimento	pag. 4
3.3 Locali disponibili suddivisi per centri civici	pag. 5
3.4 Tipologie di utilizzo dei locali in concessione e soggetti che possono richiederne l'utilizzo	pag. 5
3.5 Canoni previsti per tipologia di utilizzo e modalità di pagamento	pag. 6
3.6 Modulistica e modalità per la richiesta di concessione di locali	pag. 8
3.7 Rilascio delle concessioni	pag. 9
3.8 Diritti e doveri del concessionario	pag. 9
3.9 Standard di qualità del servizio	pag. 10
4. IL SERVIZIO DI GESTIONE E CONCESSIONE DEGLI ORTI URBANI	
4.1 Gli obiettivi del servizio di concessione degli orti urbani	pag. 10
4.2 La normativa di riferimento	pag. 10
4.3 Elenco degli orti urbani suddivisi per centro civico	pag. 11
4.4 Tipologie degli orti urbani	pag. 11
4.5 Requisiti per l'assegnazione	pag. 11
4.6 Assegnazione	pag. 11
4.7 Gestione	pag. 12
4.8 Canone di concessione	pag. 12
4.9 Standard di qualità del servizio	pag. 12
5. IL SERVIZIO DI GESTIONE PARCHI GIOCO ED AREE VERDI COMUNALI	
5.1 Gli obiettivi del coordinamento della gestione dei parchi	pag. 13
5.2 La normativa di riferimento	pag. 13
5.3 Elenco dei parchi e aree verdi	pag. 13
5.4 Orari di apertura e chiusura	pag. 17
5.5 Standard di qualità del servizio	pag. 18
5.6 Il controllo	pag. 18
6. RAPPORTI CON I CITTADINI	
6.1 La soddisfazione dell'utente	pag. 19
6.2 Suggerimenti e segnalazioni	pag. 19
7. CONTATTI	pag. 20
ALLEGATO 1: Scheda per proposte e suggerimenti	pag. 21

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento attraverso il quale il Comune di Vicenza, come soggetto che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino che usufruisce del servizio.

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.

Questa Carta dei Servizi è realizzata dal Settore Servizi Sociali, Partecipazione, Lavoro e Pari Opportunità e rivolta agli utenti del Servizio Partecipazione, comprensivo di tutti i Centri Civici, che usufruiscono dei servizi di utilizzo delle sale comunali decentrate, di assegnazione degli orti urbani e di gestione dei parchi gioco ed aree verdi comunali.

Descrive le scelte relative ai servizi sopra citati e le opportunità offerte ai cittadini, assicurando la massima trasparenza, fissando gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il rispetto e individuare gli obiettivi di miglioramento.

1.1 I principi fondamentali

Il presente documento si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D. Lgs. 286 del 1999 di seguito descritti:

- ✓ **Legalità:** 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.
- ✓ **Eguaglianza e imparzialità:** l'Amministrazione garantisce parità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione erogando i servizi secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ✓ **Continuità:** il Comune di Vicenza si impegna, nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa, all'erogazione dei servizi pubblici con continuità, regolarità e senza interruzioni, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge; nel caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, saranno 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 cercando, per quanto possibile, di comunicare preventivamente l'eventuale interruzione del servizio.
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** il Comune di Vicenza pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell'utenza, compatibilmente con le risorse disponibili.
- ✓ **Partecipazione:** il Comune di Vicenza 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.
- ✓ **Informazione, trasparenza e riservatezza:** il Comune di Vicenza 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 piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere. Il Comune di Vicenza garantisce il diritto alla protezione dei dati personali e si attiene alle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/ 679.

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Gli obiettivi del servizio

Il Servizio Partecipazione si pone l'obiettivo di ridare identità ai quartieri attraverso il recupero del senso di appartenenza dei cittadini alla comunità in cui vivono e il loro riconoscimento quali punti di riferimento efficaci sul territorio. Le sedi comunali decentrate vogliono essere un nodo centrale della comunicazione e della rete di dialogo a diversi livelli sia con i cittadini sia con il mondo associativo variamente rappresentato e i portatori di interesse in ogni zona.

In particolare il Servizio Partecipazione ha tra i suoi obiettivi quello di concedere gli spazi e i locali (di proprietà dell'Amministrazione Comunale) che sono disponibili presso le sedi decentrate e le strutture di loro competenza. Lo scopo è quello di promuovere la partecipazione e l'aggregazione tra cittadini alla vita dei quartieri attraverso lo svolgimento di attività di rilevanza sociale, culturale, educativa, ricreativa, solidaristica, aggregativa e ambientale. Tali attività, svolte in collaborazione con enti e associazioni presenti nel territorio, necessitano per la loro realizzazione di spazi adeguati.

Altro obiettivo del servizio è l'applicazione delle "Linee guida per la concessione e l'uso degli orti urbani", che permettono di rispondere alle particolarità del tessuto sociale locale, che presenta specificità ed esigenze differenti nelle diverse zone della città. La programmazione delle attività, anche relativamente alle concessioni degli orti urbani, è costantemente orientata a favorire il coinvolgimento, l'ascolto e l'attenzione verso i bisogni e gli interessi espressi dai cittadini, la promozione del senso di appartenenza alla comunità, la cura e il rispetto della cosa pubblica, a beneficio della collettività. Fondamentale, anche in questo caso, è il rapporto diretto con le diverse realtà associative del volontariato, formali e informali capillarmente presenti, che svolgono il loro lavoro a favore di anziani, giovani, minori, cittadini italiani e stranieri, per favorire la costruzione di legami sociali, spirito di comunità e relazioni di fiducia reciproca.

Infine, poiché sempre di pertinenza del Servizio Partecipazione, vi è l'obiettivo di garantire i servizi di gestione di parchi gioco ed aree verdi comunali, servizi che si rivolgono ad un grande numero di fruitori e il cui scopo è riconoscere il valore di parchi gioco ed aree verdi quali componente fondamentale dei servizi al cittadino e sancire il principio della necessità di salvaguardare, promuovere e migliorare le aree verdi attraverso la disciplina degli interventi non solo di manutenzione, ma anche di gestione.

3. CONCESSIONE DI SALE E SPAZI COMUNALI

3.1 Gli obiettivi e adempimenti per la concessione di sale e spazi comunali

- Rendere noto ai cittadini quali siano le tipologie di utilizzo dei locali concedibili e quali sono i soggetti che possono farne richiesta;
- Comunicare i canoni previsti per tipologia di utilizzo;
- Verificare e valutare eventuali richieste di riduzione o esenzione del canone;
- Calcolare la riduzione del canone per la concessione di più locali in via continuativa allo stesso soggetto;
- Valutare eventuali concessioni escluse dal pagamento del canone, sulla base dei vigenti criteri;
- Predisporre e fornire la modulistica necessaria e spiegare le modalità con cui l'utente può fare la richiesta di concessione locali in via temporanea e in via continuativa;
- Rilasciare le concessioni, siano esse continuative o occasionali.

3.2 La normativa di riferimento

Delibera di Giunta comunale n. 20 del 26/02/2025 "Criteri per la concessione in via temporanea e continuativa di locali presso le sedi dei centri civici e di locali di loro competenza. Modifiche e integrazione ai vigenti criteri".

3.3 Locali disponibili suddivisi per centri civici

Centro Civico	Indirizzo	n. locali fino a 25 posti	n. locali fino a 50 posti	n. locali fino a 100 posti
RIVIERA BERICA	Via E. De Nicola, 8	2		1
Centro Civico Fogazzaro	Strada di Longara, 631	5	1	
VILLA TACCHI				
Villa Tacchi	Viale della Pace, 89	12	1	
Villa Tacchi	Viale della Pace, 87	4		1
Centro Civico di via Calvi	Via Calvi, 58/46	5	1	
VIA TURRA	Via Turra, 70			1
LAGHETTO	Via Lago di Pusiano, 7	4		
Sala Conferenze	Via Lago di Pusiano, 3			1
VILLA LATTES	Via Thaon di Revel, 44	1		1
Centro Civico delle Maddalene	Strada Maddalene, 169	4	2	
FERROVIERI	Via Vaccari, 107	8	1	

3.4 Tipologie di utilizzo dei locali in concessione e soggetti che possono richiederne l'uso

3.4.1 Uso locali in via continuativa per un numero superiore a 11 utilizzi

L'utilizzo continuativo è concesso per un numero superiore di 11 utilizzi e può avvenire con le seguenti modalità: utilizzo condiviso settimanale, bisettimanale, trisettimanale, bimensile o mensile, oppure esclusivo, con validità massima biennale.

Le concessioni biennali possono essere prorogate per un ulteriore anno, se in regola con i pagamenti.

Chi può fare richiesta:

- associazioni senza scopo di lucro e le onlus attive in ambito sociale, culturale, ambientale, educativo, ricreativo, solidaristico, aggregativo o che trattano tematiche di interesse del territorio;
- associazioni di promozione sociale (APS) senza scopo di lucro che svolgono attività di natura non commerciale;
- enti ed istituzioni pubbliche o private per lo svolgimento di proprie attività istituzionali.

3.4.2 Uso locali in via temporanea per un numero di utilizzi non superiore a 11

L'utilizzo temporaneo è concesso per un massimo di 11 utilizzi, con un'unica domanda e per un periodo limitato nel tempo.

Chi può fare richiesta

- associazioni senza scopo di lucro e onlus attive in ambito sociale, culturale, ambientale, educativo, ricreativo, solidaristico, aggregativo o che trattano tematiche di interesse del territorio;
- associazioni di promozione sociale (APS) senza scopo di lucro che svolgono attività di natura non commerciale;
- enti ed istituzioni pubbliche o private per lo svolgimento di proprie attività istituzionali;
- soggetti privati per iniziative senza scopo di lucro;
- soggetti privati per iniziative non gratuite per i partecipanti o che hanno fini promozionali;
- gruppi consiliari comunali;
- Consigli di quartiere e Tavoli di rete di quartiere.

Non sono previste concessioni per attività di culto e preghiera.

In caso di richieste multiple o coincidenti per data di utilizzo e locali viene attribuita priorità alle iniziative promosse o patrocinate dal Comune e successivamente si rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

3.5 Canoni previsti per tipologia di utilizzo e modalità di pagamento

3.5.1 Gli importi

Gli importi dei canoni per le concessioni in via temporanea o continuativa sono differenziati secondo le tipologie degli spazi e utilizzi richiesti, come segue.

Il canone è comprensivo di IVA e di una quota forfettaria per le spese di funzionamento.

CONCESSIONI IN VIA TEMPORANEA

Utilizzo fino a 3 ore

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 15,00	€ 5,00	€ 20,00
Locale fino a 50 persone	€ 25,00	€ 8,00	€ 33,00
Locale fino a 100 persone	€ 50,00	€ 15,00	€ 65,00
Locale fino a 100 persone - 3 utilizzi	€ 130,00	€ 40,00	€ 170,00

Utilizzo oltre 3 ore fino a mezza giornata (intera mattinata – intero pomeriggio – serata oltre le 3 ore)

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 22,50	€ 7,50	€ 30,00
Locale fino a 50 persone	€ 37,50	€ 12,50	€ 50,00
Locale fino a 100 persone	€ 75,00	€ 22,00	€ 97,00
Locale fino a 100 persone - 3 utilizzi	€ 195,00	€ 55,00	€ 250,00

Utilizzo intera giornata

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 30,00	€ 10,00	€ 40,00
Locale fino a 50 persone	€ 50,00	€ 16,00	€ 66,00
Locale fino a 100 persone	€ 100,00	€ 30,00	€ 130,00
Locale fino a 100 persone - 3 utilizzi	€ 260,00	€ 80,00	€ 340,00

CONCESSIONI IN VIA TEMPORANEA PER INIZIATIVE NON GRATUITE PER I PARTECIPANTI O CON FINI PROMOZIONALI

Utilizzo fino a 3 ore

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 30,00	€ 5,00	€ 35,00
Locale fino a 50 persone	€ 50,00	€ 8,00	€ 58,00
Locale fino a 100 persone	€ 100,00	€ 15,00	€ 115,00
Locale fino a 100 persone - 3 utilizzi	€ 260,00	€ 40,00	€ 300,00

Utilizzo oltre 3 ore fino a mezza giornata (intera mattinata – intero pomeriggio – serata oltre le 3 ore)

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 45,00	€ 7,00	€ 52,00
Locale fino a 50 persone	€ 75,00	€ 12,00	€ 87,00
Locale fino a 100 persone	€ 150,00	€ 23,00	€ 173,00
Locale fino a 100 persone - 3 utilizzi	€ 390,00	€ 60,00	€ 450,00

Utilizzo intera giornata

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 60,00	€ 10,00	€ 70,00
Locale fino a 50 persone	€ 100,00	€ 16,00	€ 116,00
Locale fino a 100 persone	€ 200,00	€ 30,00	€ 230,00
Locale fino a 100 persone - 3 utilizzi	€ 520,00	€ 80,00	€ 600,00

CONCESSIONI IN VIA CONTINUATIVA AD USO ESCLUSIVO

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 800,00	€ 250,00	€ 1.050,00
Locale oltre a 25 persone	€ 1.500,00	€ 360,00	€ 1.860,00

CONCESSIONI IN VIA CONTINUATIVA AD USO PROMISCUO**Utilizzo mensile (12 utilizzi annui)**

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 65,00	€ 25,00	€ 90,00
Locale oltre a 25 persone	€ 120,00	€ 40,00	€ 160,00

Utilizzo quindicinale (26 utilizzi annui)

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 125,00	€ 35,00	€ 160,00
Locale oltre a 25 persone	€ 225,00	€ 55,00	€ 280,00

Utilizzo settimanale (52 utilizzi annui)

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 250,00	€ 60,00	€ 310,00
Locale oltre a 25 persone	€ 450,00	€ 100,00	€ 550,00

Utilizzo bi-settimanale (104 utilizzi annui)

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 480,00	€ 120,00	€ 600,00
Locale oltre a 25 persone	€ 800,00	€ 200,00	€ 1.000,00

Utilizzo tri-settimanale (156 utilizzi annui)

Tipologia spazio	Importo IVA inclusa	Quota consumi	TOTALE
Locale fino a 25 persone	€ 750,00	€ 250,00	€ 900,00
Locale oltre a 25 persone	€ 1.100,00	€ 400,00	€ 1.500,00

3.5.2 Canone di concessione in via continuativa

Il pagamento avviene tramite il portale PagoPa, con le modalità e i tempi indicati in concessione, di regola entro il primo trimestre dalla data del rilascio della concessione. Copia del bonifico deve essere consegnato alla segreteria che rilascia la concessione.

3.5.3 Canoni concessioni in via temporanea

Il pagamento avviene tramite il portale PagoPa, con le modalità e i tempi indicati dalle segreterie e sempre prima dell'utilizzo dello spazio.

3.5.4 Richieste di riduzione o esenzione del canone

Al canone previsto possono essere applicate riduzioni, fino ad un massimo del 100% dell'importo annuale.

Le attività che consentono la richiesta di agevolazione sono:

- lavori di manutenzione allo spazio concesso in utilizzo o ad altri spazi della zona di interesse pubblico;
- attività dei gruppi di auto mutuo aiuto (A.M.A);
- attività di interesse collettivo in ambito culturale, sociale, ricreativo, educativo, sportivo, di protezione civile e di intrattenimento, che rientrano tra gli scopi del soggetto richiedente di interesse dell'amministrazione comunale.

Per la riduzione o l'esenzione del canone è richiesta una descrizione dettagliata e una quantificazione delle attività, entro la fine dell'anno precedente a quello in cui sono previsti i lavori o le attività stesse.

I lavori di manutenzione devono essere quantificati con specifici preventivi di spesa dei materiali o delle ore di lavoro ritenute necessarie, anche se svolte da volontari.

3.5.5 Riduzione del canone per concessione di più locali in via continuativa allo stesso soggetto

Nel caso in cui la concessione in via continuativa ad uso esclusivo o promiscuo si riferisca a più locali, si applica il canone previsto per ogni locale della tipologia di utilizzo richiesta a cui si applica la riduzione del 25% della somma complessiva.

3.5.6 Concessioni escluse dal pagamento del canone

Sono esclusi dal pagamento del canone i gruppi consiliari.

Inoltre:

- enti e istituzioni pubbliche per iniziative nell'ambito della propria attività istituzionale;
- servizi/uffici comunali per iniziative promosse o sostenute dall'Amministrazione comunale, previa richiesta al Servizio Partecipazione
- Consigli di quartiere e Tavoli di rete di quartiere.

3.6 Modulistica e modalità per la richiesta di concessione di locali

Vanno utilizzati esclusivamente i moduli disponibili presso le segreterie dei centri civici e nel sito internet istituzionale.

I moduli di richiesta devono essere firmati dal presidente, dal rappresentante legale o dal responsabile dell'attività prevista.

3.6.1 Imposta di bollo

Per le richieste di concessione in via temporanea sono richieste 2 marche da bollo del valore vigente al momento della presentazione, se dovute per legge.

Per le richieste di concessione in via continuativa sono richieste 2 marche da bollo del valore vigente al momento della presentazione, se dovute per legge.

3.6.2 Presentazione della domanda in via temporanea o continuativa

La richiesta va presentata attraverso l'apposita modulistica in originale presso la segreteria del Centro Civico della sede interessata o presso una segreteria concordata, 20 giorni prima dell'utilizzo. In caso di esenzione dalla marca da bollo, la richiesta può essere inoltrata anche via posta elettronica.

3.6.3 Presentazione della domanda da parte di Gruppi consiliari

La richiesta va presentata attraverso l'apposita modulistica presso le segreterie dei centri civici, anche via email.

La richiesta è esente bollo, deve essere sottoscritta dal Capo gruppo in Consiglio Comunale, almeno 5 giorni prima della data prevista.

È prevista la possibilità, per ciascun Gruppo consiliare, di 15 utilizzi nell'arco dell'anno, a titolo gratuito, in ogni centro civico, ad esclusione di quello del centro storico che non dispone di spazi.

3.7 Rilascio delle concessioni

Le concessioni continuative vengono rilasciate dopo una valutazione nel merito da parte del dirigente del servizio competente.

Le concessioni temporanee vengono rilasciate dall'ufficio partecipazione almeno 3 giorni prima della data prevista per l'utilizzo.

Stessa tempistica è applicata per il rilascio del nulla osta per gli utilizzi richiesti dai Gruppi consiliari.

Gli spazi concessi possono essere utilizzati solo per le finalità previste dalla richiesta autorizzata.

Le concessioni sono sempre revocabili a giudizio dell'ufficio partecipazione.

3.8 Diritti e doveri del concessionario

Il concessionario ha diritto a:

- utilizzare i locali nei tempi stabiliti dalla concessione e secondo le disposizioni della segreteria di riferimento;
- essere ascoltato e ricevere informazioni esaustive e tutta la documentazione disponibile presso le segreterie dei centri civici.

Il concessionario si impegna a:

- ✓ rispettare i contenuti della presente concessione che è revocabile ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale per sopravvenute necessità;
- ✓ utilizzare gli spazi assegnati con la diligenza del buon padre di famiglia, anche in relazione ad eventuali ospiti del concessionario ed evitando ogni possibile danno alla struttura, alle attrezzature, alle cose, all'ambiente in generale e agli spazi annessi;
- ✓ non utilizzare gli spazi concessi per finalità diverse da quelle indicate nella richiesta;
- ✓ lasciare in ordine e puliti i locali (compreso lo spegnimento di impianti, luci e chiusura di porte e finestre) al termine dell'utilizzo. Situazioni di inadempienza saranno addebitate;
- ✓ non concedere a terzi per alcun motivo il locale assegnato;
- ✓ non consegnare a terzi le chiavi e non riprodurre copia;
- ✓ assumersi le responsabilità in solido degli eventuali danni procurati alle strutture e/o a terzi durante o a causa dell'attività svolta sollevando l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità civile e penale derivante dall'improprio utilizzo dei locali e dei relativi arredi ivi presenti;
- ✓ consentire ispezioni e verifiche sullo stato di conservazione dei luoghi da parte del personale comunale incaricato;
- ✓ garantire che le attività non si protrarranno oltre le ore 23:00.

3.9 Standard di qualità del servizio

Aspetto di qualità	Standard di qualità
Informazioni utilizzo locali	Risposte puntuali, immediate
Informazioni presentazione domande	Immediata o su appuntamento presso le segreterie incaricate o via email
Consegna modulistica	Immediata di persona o via posta elettronica o dal sito del Comune
Accoglimento domande	Immediata o su appuntamento presso le segreterie incaricate o via posta elettronica
Rilascio concessioni	Nei termini stabiliti dai criteri di concessione
Assistenza ai soggetti richiedenti	Immediata o su appuntamento o via posta elettronica
Gestione e controllo manutenzione locali	Puntuale e periodico. Invio agli uffici competenti richiesta di intervento e controllo.
Sopralluogo su segnalazione	Immediato o comunque entro 3 giorni
Segnalazione urgente	Intervento immediato

4. IL SERVIZIO DI GESTIONE E CONCESSIONE DEGLI ORTI URBANI

4.1 Gli obiettivi della concessione degli orti urbani

- Valorizzare gli spazi sottraendoli al degrado e alla marginalità, recuperando il verde cittadino, offrendo un presidio del territorio e al contempo una migliore qualità urbana dei luoghi.
- Incentivare i momenti di socializzazione e di incontro, nonché rivitalizzare e recuperare il tessuto urbano sperimentando forme di gestione condivisa di un bene comune, offrendo ai cittadini spazi di relazione e momenti di scambio di esperienze e di saperi.
- Favorire e rafforzare i legami sociali, creando uno spazio di condivisione, di incontro e di dialogo, che grazie al suo valore trasversale riesce ad unire culture e generazioni diverse.
- Sostenere la produzione alimentare biologica e la diffusione di saperi legati alla cultura del cibo.
- Programmare e bandire l'affidamento della concessione in comodato degli orti urbani per la loro assegnazione e gestione ad associazioni di promozione sociale o organizzazioni di volontariato.
- Programmare e bandire l'assegnazione degli orti urbani a favore dei cittadini che possano far richiesta delle tre diverse tipologie di orti urbani (Orti anziani, Orti per famiglie e Orti civici).

4.2 La normativa di riferimento

- Delibera di Giunta comunale n. 145 del 04/11/2020 “Servizio istruzione, sport, partecipazione - approvazione delle Linee guida per l'assegnazione, la gestione e l'utilizzo degli orti urbani di proprietà comunale ubicati nel territorio del comune di Vicenza”.
- Linee guida per l'assegnazione, la gestione e l'utilizzo degli orti urbani di proprietà comunale ubicati nel territorio del comune di Vicenza.

4.3 Elenco degli orti urbani suddivisi per Centro Civico

Centro civico di appartenenza	N. orti – via ubicazione	Servizi Igienici	Gestore
Riviera Berica	18 orti in stradella della Rotonda (Valletta del Silenzio)	Non presenti	A.P.S./O.D.V. individuata mediante bando
Via Turra	24 orti in via Fratelli Bandiera; 20 orti in via Adige	Presenti in via Bandiera	A.P.S./O.D.V. individuata mediante bando
Ferrovieri	72 orti in via Beroaldi (Ferrovieri)	Presenti	A.P.S./O.D.V. individuata mediante bando

4.4 Tipologie di orti urbani

Per Orto Urbano si intende un appezzamento di terreno di proprietà comunale di dimensioni variabili, comprese tra 30 e 50 mq, concesso in uso temporaneo, per il perseguimento delle finalità indicate dalle Linee Guida e da utilizzare per la sola coltivazione di ortaggi, fiori e piccoli frutti ad uso familiare.

Gli orti urbani vengono assegnati alle seguenti categorie di cittadini:

- Categoria A “orti per anziani over 65”
- Categoria B “orti per famiglie”
- Categoria C “orti civici”.

4.5 Requisiti per l’assegnazione

A) Requisiti previsti per la Categoria A “Orti per anziani”:

- essere residenti nel Comune di Vicenza;
- aver compiuto 65 anni o essere in quiescenza al momento della presentazione della domanda;
- non avere la proprietà, il possesso o la disponibilità di altri appezzamenti di terreno coltivabile;
- essere in grado di coltivare personalmente l’orto.

Ogni richiedente può presentare una sola domanda.

B) Requisiti previsti per la Categoria B “Orti per famiglie”:

- essere residenti nel Comune di Vicenza;
- non avere la proprietà, il possesso o la disponibilità di altri appezzamenti di terreno coltivabile.

Per ogni famiglia è possibile presentare una sola domanda.

C) Requisiti previsti per la Categoria C “Orti civici”:

Una quota di orti nelle diverse zone della città può essere destinata per finalità educative, terapeutiche, culturali, scolastiche, secondo quanto stabilito da ogni bando emanato.

Nel caso in cui l’assegnazione dell’orto sia richiesta per lo svolgimento di attività terapeutiche e riabilitative, la domanda può essere presentata anche da strutture sanitarie e/o assistenziali aventi sede nel territorio comunale.

Per le varie categorie la posizione in graduatoria è stabilita dal punteggio assegnato e, a parità di punteggio, viene considerato l’ordine di presentazione della domanda.

4.6 Assegnazione

L’assegnazione degli orti urbani è effettuata in base alla formulazione di graduatorie per ciascuna categoria di richiedenti, redatte previa indizione di appositi bandi pubblicati per almeno quindici giorni nel sito internet del Comune di Vicenza.

L’orto viene assegnato con atto formale che indica il luogo, il numero e riporta l’accettazione di tutte le norme d’uso e le condizioni previste dalla Linee guida e la sottoscrizione di una tessera associativa comprensiva di assicurazione.

Le graduatorie rimangono valide fino al loro esaurimento e sono utilizzate per l'assegnazione degli orti disponibili a seguito di eventuali rinunce degli assegnatari, ovvero per l'assegnazione di eventuali orti aggiuntivi individuati dal Comune. Dopo l'esaurimento delle graduatorie, ove sussistano ancora orti assegnabili, si procede alla pubblicazione di un nuovo bando.

Qualora vi fosse disponibilità di orti in una categoria la cui graduatoria risulta esaurita, è possibile assegnare l'orto libero a un richiedente in graduatoria di altra categoria anche di altre zone ortive e secondo l'ordine di classificazione.

Le assegnazioni degli orti hanno una durata complessiva di anni 3, rinnovabili per ulteriori 3 volte (massimo 12 anni). Tre mesi prima della scadenza delle assegnazioni di ogni triennio rinnovabile, gli interessati al rinnovo dovranno farne richiesta formale con apposito modulo.

4.7 Gestione

Il Comune demanda la gestione degli orti urbani delle diverse aree della città a un'associazione di promozione sociale (APS) o a un'associazione di volontariato (ODV) con finalità statutarie coerenti con la gestione degli orti urbani, individuata mediante specifico bando che ne definisce compiti e ruoli.

Nel sito internet istituzionale, alla pagina Orti Urbani, è indicato il nominativo dell'Associazione a cui è stata assegnata la gestione degli orti urbani e che provvederà all'assegnazione ai richiedenti sulla base delle graduatorie compilate dal Comune.

4.8 Canone di concessione

È previsto un canone concessorio annuo, a titolo di concorso per le spese di gestione (consumi di acqua ed energia elettrica) e la manutenzione ordinaria, da versare al gestore.

In caso di concessione di durata inferiore all'anno, il canone è rapportato ai mesi di durata della stessa.

Per i concessionari appartenenti alle categorie A e B che presentino reddito ISEE in corso di validità inferiore alla soglia minima di povertà stabilita dalla Regione Veneto, il canone può essere rivisto annualmente dal Comune.

Per gli orti civici (Categoria C) il canone annuo è ridotto al 50%.

L'intestatario della concessione deve provvedere anche alle manutenzioni ordinarie.

Nei casi di interruzione, decadenza, revoca o cessazione a qualsiasi titolo della concessione, i versamenti relativi ai canoni e alle quote forfettarie già versate non sono rimborsabili.

4.9 Standard di qualità del Servizio

Aspetto di qualità	Standard di qualità
Informazioni sugli orti urbani	Risposte puntuali, immediate
Informazioni su bandi e presentazione domande	Immediata o su appuntamento presso le segreterie incaricate
Consegna modulistica bandi/domande	Immediata di persona e/o via posta elettronica. Scaricabile in autonomia dal sito
Accoglimento domande di partecipazione come da bando	Immediata o su appuntamento presso le segreterie incaricate
Formulazione graduatorie	Termini previsti dal bando
Assegnazione orti	A cura del gestore
Fino a nuovo bando registrazione nominativi e relativi contatti di utenti interessati	Tutti gli utenti registrati vengono ricontattati
Aggiornamento pagine nel sito comunale	Periodico e costante
Sopralluogo su segnalazione	Immediato o comunque entro 3 giorni
Segnalazione urgente	Intervento immediato

5. IL SERVIZIO DI GESTIONE PARCHI GIOCO ED AREE VERDI COMUNALI

5.1 Gli obiettivi del coordinamento della gestione di parchi gioco ed aree verdi comunali

- Programmazione e coordinamento dei servizi di apertura, chiusura, custodia, sorveglianza, pulizia, piccola manutenzione di parchi gioco e aree verdi del Comune di Vicenza.
- Programmazione e realizzazione di sopralluoghi periodici presso parchi gioco ed aree verdi.
- Gestione ed inoltro ai servizi competenti delle segnalazioni pervenute dai cittadini o rilevate in sede di sopralluogo, relative alla manutenzione necessaria del patrimonio a verde e delle attrezzature dei parchi e dei giardini pubblici.
- Rilascio nulla osta ed autorizzazioni per l'utilizzo dei parchi per piccole e grandi manifestazioni.

5.2 La normativa di riferimento

- Delibera del Consiglio comunale n. 66 del 18/12/2012 che approva il “Regolamento per il benessere e la tutela degli animali”;
- Delibera del Consiglio Comunale n. 28 del 20/07/2017 che approva il “Regolamento di polizia urbana e sulla convivenza”;

5.3 I parchi

Nome parco giochi/area verde	Mq	Recinzio ne	Attrezzatura presente	Servizio
Parco giochi via Bassano	3.375	Sì	Giostrine, tavoli, panchine, pista da pattinaggio	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco giochi via Ruspoli	2.775	Sì	Giostrine, tavoli, panchine, semi arena in cemento	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco giochi San Marco	1.150	Sì	Giostrine, tavoli, panchine.	Custodito, pulito e riordinato dalla Parrocchia che ne è la proprietaria
Area verde via Bacchiglione	1.975	Sì	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area verde via X Martiri	470	Sì	Panchina e un'altalena	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Sicilia	2.200	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Orlando	3.650	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Viale Riviera Berica, 624 -Villaggio Aurora	1.800	No	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area Verde Via Orlando	3.650	No	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area Verde Via De Nicola 8	5.400	Sì	Panchine e piastra recintata per gioco bocce	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione

Area Verde Via Don Minzoni	725	No	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Ischia	1.400	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area Verde Oasi Valletta del Silenzio	45.316	Sì	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area Verde Stradella della Rotonda	33.950	Sì	Campo da calcio	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area Verde Via G.M. Bertolo	670	No	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco giochi Via Piovesan	1.800	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco di Villa Tacchi	12.000	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Calvi	1.100	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Pittarini	1.700	Sì	Panchine, giostrine, pista di pattinaggio	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Giuriato	6.058	Sì	Panchine, giostrine, strutture/gioco per disabili, porte da calcetto	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Scaramuzza	3.000	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Maurisio – Via Gen. Dalla Chiesa	4.800	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Piovene	1.500	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area attrezzata di via Coltura Camisana	1.670	Sì	Panchine, giostrine, un campo da basket, un campetto da calcetto e un campo da bocce	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Maria Teresa Fortuna Canivet – via S. Cristoforo	9.000	No	Panchine, giostrine e tavolo da picnic	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Imperiali Via Panizza	1.400	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Riello	2.500	Sì	Panchine, tavoli, giostrine, campo da calcio, spogliatoio, piastra da pattinaggio e canestro	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione

Area verde Via Mariani	350	No	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Santa Bertilla – S. Andrea	950	Sì	Panchine, tavolo e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi e area verde Parco Città	10.546	Sì solo area giochi	Panchine, tavolo, giostrine e un'arena	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Istria	3.750	Sì	Panchine, tavoli, giostrine e piastra da palacanestro	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Spinelli Ospedaletto	300	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Borghetto di Saviabona	685	Sì	Panchine, tavolo e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Strada Saviabona 257-259	500	Sì	Panchine, tavoli e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Gagliardotti	390	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Brenta	690	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Mainardi - Anconetta	1.850	Sì	Panchine, tavolo e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Viale Fiume	2.800	Sì	Panchine, tavoli giostrine e orto botanico	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Viale Trieste	2.700	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi di Laghetto Via Lago D'Iseo 25	4.300	Sì	Panchine, giostrine, pista da pattinaggio, campo da bocce	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parchi Giochi Via Goito	3.200	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Machiavelli	1.700	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco giochi Via Durando	1.750	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco giochi di Poggio Strada Cimitero	350	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione

Parco Giochi Via Adenauer/Gandhi	9.900	Sì	Panchine, giostrine, campetto da calcio, zona anfiteatro.	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Cadamosto Villaggio del Sole	4.315	Sì	Panchine, giostrine, campetto da calcio	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Cereda	2.800	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Da Palestrina	850	Sì	Panchine, tavolo e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi M. Mantovani	750	No	Panchine, giostrine, piastra da pattinaggio	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Mameli	4.340	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Rossini/Brunialti	4.035	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Via Stuparich	2.860	Sì	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi Villa Lattes	2.500	Sì	Panchine e giostrine, campo da basket	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Fornaci	22.780	Sì	Panchine, bocciodromo, recinto skateball, ufficio custode, magazzino	Servizio di custodia per l'intero orario di apertura del parco giochi; pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Retrone	55.700	No	Panchine, tavoli, porte da calcio, campi e reti da pallavolo	Servizio di pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi di via Baracca	3.900	Sì	Panchine, tavoli e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco giochi di via Toti/Corridoni	3.320	Sì	Tavoli, sedie e due piccole porte da calcio	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Parco Giochi di via Granezza	2.120	No	Panchine e giostrine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area Verde di via Fincato	800	No	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
Area Verde di via Marco Sasso	1.470	No	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione

Area Verde anfiteatro di Via Baracca	2.634	No	Panchine	Servizio di custodia, pulizia, riordino e piccola manutenzione
--------------------------------------	-------	----	----------	--

5.4 Orari di apertura dei parchi gioco/aree verdi comunali

Sono stabiliti con ordinanza sindacale PGN. 32737 del 25/05/2009, come segue:

MESE	APERTURA	CHIUSURA
GENNAIO	Dalle ore 9.00	Alle ore 16.30
FEBBRAIO	Dalle ore 9.00	Alle ore 17.00
MARZO	Dalle ore 9.00	Alle ore 18.30
APRILE	Dalle ore 9.00	Alle ore 19.30
MAGGIO	Dalle ore 9.00	Alle ore 20.00
GIUGNO LUGLIO AGOSTO	Dalle ore 9.00	Alle ore 20.00
SETTEMBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 19.30
OTTOBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 19.00
NOVEMBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 17.00
DICEMBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 16.30

Il parco giochi di Borgo Casale/via Ruspoli, confinando con un'area residenziale, ha il seguente orario di apertura:

MESE	APERTURA	CHIUSURA
GENNAIO	Dalle ore 9.00	Alle ore 16.30
FEBBRAIO	Dalle ore 9.00	Alle ore 17.00
MARZO	Dalle ore 9.00	Alle ore 18.30
APRILE	Dalle ore 9.00	Alle ore 19.30
MAGGIO	Dalle ore 9.00	Alle ore 20.00
GIUGNO LUGLIO AGOSTO	Dalle ore 9.00 alle 13.00	Dalle ore 16.00 alle ore 20.00
SETTEMBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 19.30
OTTOBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 19.00
NOVEMBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 17.00
DICEMBRE	Dalle ore 9.00	Alle ore 16.30

Il parco giochi di San Marco ha il seguente orario di apertura:

MESE	MATTINA	POMERIGGIO
GENNAIO	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 14.00 alle ore 16.30
FEBBRAIO	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 14.00 alle ore 17.00
MARZO	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 14.00 alle ore 18.30

APRILE	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 14.30 alle ore 19.30
MAGGIO	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 15.00 alle ore 20.00
GIUGNO LUGLIO AGOSTO	Dalle ore 9.00 alle ore 13.00	Dalle ore 16.00 alle ore 20.00
SETTEMBRE	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 15.00 alle ore 19.30
OTTOBRE	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 14.00 alle ore 19.00
NOVEMBRE	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 14.00 alle ore 17.00
DICEMBRE	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30	Dalle ore 14.00 alle ore 16.30

È facoltà dell'Assessorato alla Partecipazione variare gli orari sopra indicati, in caso di particolari esigenze o per l'organizzazione di iniziative previste all'interno del parco giochi.

Il rispetto degli orari di apertura e chiusura è necessario e funzionale per consentire all'operatore di poter eseguire tutti i controlli, la pulizia e il riordino dell'area, delle strutture e delle attrezzature.

In caso di maltempo il parco potrà rimanere chiuso, anche senza preavviso, in particolare con presenza di vento anomalo, per il potenziale rischio di caduta rami degli alberi.

I parchi e le aree verdi recintate sono chiusi al pubblico nelle giornate del 25 e 26 dicembre e 1 gennaio di ogni anno.

È possibile organizzare feste di compleanno per bambini nei parchi e nelle aree verdi della città, previa comunicazione scritta via email al centro civico di riferimento e attendere il riscontro.

I cani non possono accedere nei parchi gioco come previsto da Regolamento per la "Tutela e il Benessere degli animali", - art. 21 comma 4 adottato con delibera di Consiglio n. 66 del 18.12.2012.

5.5 Standard di qualità del Servizio

Aspetto di qualità	Standard di qualità
Informazioni sui parchi gioco	Risposta immediata
Sopralluogo periodico per ogni parco gioco/area verde	Primavera/Estate n. 2/3 Autunno/Inverno n. 1/2
Sopralluogo dell'ufficio su necessità e/o segnalazione	Immediato oppure entro 3 giorni
Comunicazione utilizzo per feste di compleanno	Riscontro entro 3 giorni prima dell'utilizzo
Richiesta utilizzo per altri eventi	A seconda dell'entità, risposta da 30 a 5 giorni prima
Segnalazione urgente	Richiesta intervento immediato all'ufficio preposto
Segnalazione meno urgente	Richiesta intervento entro 30 giorni all'ufficio preposto
Aggiornamento pagine nel sito comunale	Periodico e costante

5.6 Il controllo

L'attività di controllo e monitoraggio della qualità, relativamente a tutti i servizi erogati come sopra descritti, è effettuata costantemente dal Servizio Partecipazione, al fine di identificare in tempo utile gli scostamenti dagli standard previsti ed attuare misure correttive efficaci.

6. RAPPORTI CON I CITTADINI

Il Servizio Partecipazione assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso i propri uffici sia attraverso altri canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito internet istituzionale www.comune.vicenza.it.

6.1 La soddisfazione dell'utente

Il Servizio Partecipazione promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del proprio servizio. I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

La "Soddisfazione dell'Utente", può essere definita come il rapporto tra la qualità percepita e la qualità attesa.

Per effettuare periodicamente le "rilevazioni" della soddisfazione degli utenti, si utilizzano (ad esempio) appositi questionari di customer satisfaction.

6.2 Suggerimenti e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti e segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, utilizzando il modulo ALLEGATO 1.

È possibile presentare suggerimenti e segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto con lettera o email, utilizzando l'apposita modulistica allegata.

I suggerimenti e le segnalazioni presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, email, recapito telefonico, indirizzo di residenza). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque entro 30 giorni.

7. CONTATTI

Segreteria del Settore Servizi Sociali, Partecipazione, Lavoro e Pari Opportunità

Contrà Busato, 19

telefono: 0444/222532 - e-mail: ass.tosetto@comune.vicenza.it

Ufficio Partecipazione

Contrà Busato, 19 - Tel. 0444/222157-222134- email: partecipazione@comune.vicenza.it

Orario di apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.00

martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Elenco riferimenti - contatti degli uffici decentrati

Riferimenti	Contatti	Orari
Centro Storico Contrà Busato, 19	0444222711-222157 centrostorico@comune.vicenza.it	<i>da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17</i>
Riviera Berica Via E. De Nicola, 8	0444 222720 rivieraberica@comune.vicenza.it	<i>da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30</i>
Villa Tacchi Viale della Pace, 89	0444 222723 villatacchi@comune.vicenza.it	<i>da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30 sportello telefonico</i>
Via Turra Via Turra, 70	0444 222740 viaturra@comune.vicenza.it	<i>da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30; martedì e giovedì anche dalle 16.30 alle 18</i>
Laghetto Via Lago di Pusiano, 3	0444 222750-221561 laghetto@comune.vicenza.it	<i>da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30; martedì e giovedì anche dalle 16.30 alle 18</i>
Villa Lattes Via Thaon di Revel, 44	0444 222763 villalattes@comune.vicenza.it	<i>da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30; martedì e giovedì anche dalle 16.30 alle 18</i>
Ferrovieri Via Vaccari, 107 (angolo con via Rismondo, 2)	0444 222770 ferrovieri@comune.vicenza.it	<i>da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30; martedì e giovedì anche dalle 16.30 alle 18</i>

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

Il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

e-mail: segreteria@comune.vicenza.it

telefono: _____

OGGETTO della comunicazione: _____

Data: _____ Firma _____