

## **CARTA DEI SERVIZI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **INDICE**

- 1 La carta dei servizi :cos'è e come funziona
- 2 Principi fondamentali
- 3 Fattori di qualità
- 4 Reclami e suggerimenti
- 5 Informazioni al cittadino
- 6 Valutazione e monitoraggio
- 7 Trasparenza
- 8 Tutela
- 9 Validità della carta dei servizi.

La Carta dei servizi è un documento che ogni Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti.

In esso sono descritti finalità, modi criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, metodi di verifica che l'utente ha a sua disposizione..

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e doveri sia del personale , sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 1, 3, 21, 64, 97 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità

### **CARTA DEI SERVIZI : COS'E' E COME FUNZIONA**

1.La Carta del Comune di Serradifalco rappresenta un'intesa tra l'Amministrazione e i cittadini in cui il Comune definisce i principi fondamentali e gli standard di qualità con cui si impegna a erogare i propri servizi.

Ai cittadini è chiesto di partecipare attivamente, verificando il rispetto di quanto promesso e inviando segnalazioni, reclami e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il servizio offerto.

La Carta dei Servizi riporta i principi generali che ispirano l'azione del Comune in relazione a tutti i servizi offerti.

La Carta dei Servizi:

è messa a disposizione in appositi spazi all'interno degli edifici comunali

è pubblicata sul sito internet del Comune

è distribuita a chi ne ha fatto richiesta verbale

è possibile richiederla all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico(URP)

All'Urp (ufficio per le Relazioni con il Pubblico) ci si può rivolgere per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

## **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Comune nell'erogare i servizi ai cittadini si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza**

Le regole che determinano il rapporto fra i cittadini e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione e opinioni politiche.

Il Comune si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli.

### **Imparzialità**

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

### **Continuità**

Viene garantito l'impegno a erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di lavoro e degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

### **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto a una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune, direttamente o attraverso i propri fornitori, sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed i cittadini.

### **Efficacia ed Efficienza**

Il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

## **3. I FATTORI DI QUALITÀ**

Il Comune di Serradifalco considera fattori determinanti per la qualità del servizio:

**La definizione di Standard di Qualità del servizio:** si tratta di indicatori che quantificano i livelli minimi di qualità garantiti dal Comune nell'erogazione dei servizi regolamentati. Questi standard sono costruiti in maniera tale da consentire ai cittadini di verificare l'efficienza e l'efficacia del servizio confrontando quanto promesso con quanto effettivamente offerto.

**La diffusione, completezza ed accessibilità delle informazioni ai cittadini:** il Comune mette a disposizione dei cittadini, presso la residenza municipale, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), [urp@comune.serradifalco.cl.it](mailto:urp@comune.serradifalco.cl.it) le sedi distaccate e il sito Internet [www.comune.serradifalco.cl.it](http://www.comune.serradifalco.cl.it), informazioni chiare, comprensibili ed accessibili sul servizio prestato e indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

**Continuità e regolarità del servizio:** il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi specificati per i vari servizi.

Nell'erogazione dei servizi, l'ente può avvalersi della propria struttura organizzativa o di fornitori esterni specializzati.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

una programmazione degli interventi che la struttura interna e i fornitori sono tenuti ad osservare; una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alle verifiche dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche imprevedute.

L'intervento, in funzione della tipologia del servizio, avviene di norma nel più breve tempo possibile e in ciascuna scheda di regolamentazione sono indicati i tempi minimi e massimi di intervento.

Per alcuni servizi e per i casi più gravi, è previsto inoltre un servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni dell'anno.

**Comportamento del personale:** sia il personale dipendente esterno è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e aiutarli nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto ad indicare le sue generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Ciascun addetto porterà ben visibile il proprio cartellino di riconoscimento con indicazioni di Nome e Cognome e ruolo professionale.

**Rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti:**

il Comune si impegna a rispettare tutti i termini da leggi, regolamenti e clausole contrattuali per il rilascio di atti e provvedimenti ( concessioni, autorizzazioni, permessi ecc.).

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

I cittadini possono presentare reclamo per segnalare eventuali disservizi o violazioni dei principi contenuti nella Carta, oppure presentare i propri suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

Suggerimenti e reclami devono essere presentati all'ufficio per le Relazioni con il Pubblico (Urp) direttamente allo sportello, oppure inviati tramite fax, posta ordinaria o elettronica oppure utilizzando il sito Internet del Comune.

Il cittadino deve segnalare il suggerimento o reclamo in forma scritta. Il Comune per facilitare la comunicazione mette a disposizione un'apposita modulistica, in distribuzione presso il Palazzo Comunale, nella sede distaccata di Via Cavalieri V. Veneto e presso la Biblioteca comunale. I reclami verbali vengono accettati solo ai fini di una eventuale emergenza di intervento.

Nel presentare il reclamo il cittadino deve fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

Le comunicazioni vengono classificate in reclami, suggerimenti e della segnalazione.

A fronte dei suggerimenti e dei reclami è prevista da parte dell'URP o del servizio competente una risposta scritta **entro 30 giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.**

A fronte delle richieste di informazioni arrivate in forma scritta, l'ente si impegna a fornire risposta Scritta solo nel caso sia impossibile utilizzare altra forma.

## **5 INFORMAZIONI AL CITTADINO**

Il Comune di Serradifalco utilizza vari strumenti di comunicazione al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- a) **l'URP (Ufficio per le relazioni con il Pubblico)** sito presso il Palazzo Comunale in Via Duca,3 Telefono 0934 935121 –Fax 0934 935136- e.mail [urp@comune.serradifalco.cl.it](mailto:urp@comune.serradifalco.cl.it)
- b) **il sito Internet del Comune**, raggiungibile all'indirizzo [www.comune.serradifalco.cl.it](http://www.comune.serradifalco.cl.it)
- c) **campagne informative** diffuse attraverso mass-media a carattere locale;
- b) **Comunicazioni e incontri** con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- c) **formazioni** presso enti pubblici e privati presenti nel territorio.

## **6. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Il Comune si impegna a monitorare costantemente la qualità del servizio erogato attraverso la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta.

## **7 TRASPARENZA**

A tal fine l'Urp assicurerà:

- la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi;
- la promozione della discussione sui piani, proposte e progetti inerenti l'evoluzione dei servizi comunali, per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino;
- l'esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dai cittadini.

## **8- TUTELA DEI CITTADINI**

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati all'URP secondo i modi e le forme descritte nel punto 4.

Al momento della presentazione del reclamo, il cittadino deve fornire elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al punto 4, l'URP, o il Servizio interessato, riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e lo informa sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

## **9 VALIDITA' della CARTA DEI SERVIZI**

Questo documento approvato dalla Giunta Comunale di Serradifalco del 29 maggio 2003, se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

## **8 PUBBLICITA'**

La presente Carta sarà resa nota alla cittadinanza anche mediante affissione di manifesti e notificata a tutti i dipendenti dell'Ente.

