COMUNE DI GONNOSCODINA

Provincia di Oristano

Via Municipio, 12 09090 Gonnoscodina (OR) - Tel. 0783/92000 - Fax 0783/92054

CF. 80006690954 - PI 00356240952

Pec: protocollo@pec.comune.gonnoscodina.or.it

“CARTA DEI SERVIZI”

PREMESSA

La riforma della Pubblica amministrazione, in atto dagli inizi degli anni '90, ha introdotto negli enti pubblici definizioni e concetti mutuati dalle aziende private. Alla luce delle innovazioni introdotte, anche il rapporto amministrazione-cittadino si è evoluto. Il cittadino è ora generalmente considerato alla stregua di un cliente.

L'essere cliente dei servizi erogati dall'ente pubblico, se da un lato comporta l'adozione da parte del gestore di accorgimenti mirati alla soddisfazione, da un altro appare riduttivo rispetto allo status riconosciuto al cittadino dalla normativa vigente.

Nel rapporto con la pubblica amministrazione, che gestisce quasi tutti i servizi in regime di monopolio, viene infatti a mancare un elemento di fondo e decisivo della condizione di cliente: la possibilità, concreta in regime di libera concorrenza, di rivolgersi ad un altro fornitore se il prodotto (o il servizio) offerto non è di gradimento.

Occorre, allora, andare oltre al concetto di "cliente", e introdurre quello di "cittadino-utente", inteso come titolare di diritti riconosciuti e tutelati dall'ordinamento.

Deve poi scomparire l'idea di un utente soggetto passivo e semplice fruitore di servizi, per far posto alla nuova figura del "cittadino-consumatore", soggetto forte, cosciente dei propri diritti, interlocutore critico e attivo.

La presente Carta dei Servizi intende rappresentare, nell'ambito della vigente normativa, momento di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra i Servizi dell'Amministrazione comunale e i suoi cittadini-utenti. In particolare, la Carta non si pone come atto burocratico, ma intende proporsi quale strumento flessibile e dinamico per migliorare i rapporti con l'utenza. In tal senso si configura come documento aperto al contributo di tutti i cittadini, singoli od associati, che intendono fornire idee, proposte o suggerimenti per il miglioramento dei servizi resi e la tutela dei propri diritti.

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale i soggetti erogatori di servizi pubblici individuano gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi ci si impegna, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Lo scopo principale della presente Guida è quello di fornire ai cittadini di Gonnoscodina le notizie di base, necessarie ed essenziali per conoscere i servizi più richiesti che l’Amministrazione eroga.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il fondamento normativo dell'adozione della carta dei servizi si riscontra nell'art. 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che:

> "I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi."

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall'art. 101 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206, recante il codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che:

> "Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi."

Infine deve essere menzionato il decreto legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, nel quale è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici, così come degli obblighi contenuti nelle carte di servizi, oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

Infine il D.lgs. 33/2013, che prevede l'obbligo di pubblicazione della stessa sul sito internet istituzionale ed in particolare nella sezione "Amministrazione Trasparente".

PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI

Il recepimento del processo di riforma richiede di rivedere la qualità del modello organizzativo, non solo in termini di efficacia ed efficienza, ma anche nelle metodologie di gestione dei servizi offerti e dei principi ispiratori.

L'erogazione dei servizi ed i rapporti con l'utenza devono avvenire nel rispetto di alcuni principi fondamentali. Tali principi prevedono il rispetto delle indicazioni contenute nella normativa vigente ed esprimono gli specifici valori ai quali i vari settori ispirano la propria azione.

I principi fondamentali sono:

PARITA' DI TRATTAMENTO

I cittadini accedono ai servizi erogati in condizioni di uguaglianza. E' garantita l'uguaglianza e l'uniformità di trattamento a parità di condizioni individuali. Nessuna

discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo le diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale. Il Comune di Gonnoscodina si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti disabili.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali). In caso di prevedibile funzionamento irregolare o di interruzioni, gli utenti saranno informati preventivamente e si cercherà comunque di adottare misure atte a diminuire il disagio. In caso di sciopero saranno garantiti i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente.

PARTECIPAZIONE

E' favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per promuovere il loro coinvolgimento nelle scelte e nei servizi loro destinati. In particolare si ritiene fondamentale coinvolgere i destinatari nella valutazione della capacità dei servizi di soddisfare le esigenze per i quali vengono erogati. A questo proposito potranno essere attuate concrete forme di intervento, finalizzate a cogliere il grado di soddisfazione degli utenti.

Nei rapporti con i cittadini, il personale pone particolare cura all'ascolto delle esigenze e risponde in modo chiaro, completo e cortese.

Il Comune di Gonnoscodina si impegna altresì a indicare in modo chiaro e a mantenere aggiornata la pubblicizzazione dei responsabili dei procedimenti, dei tempi di erogazione dei servizi e delle modalità per accedere alla documentazione.

EFFICIENZA

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva sussiste l'impegno ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia.

Per quanto riguarda la qualità dei servizi, potranno essere individuate tecniche di monitoraggio per individuare eventuali punti di criticità, ai fini dell'adozione di idonee misure correttive.

PROFESSIONALITA'

L'accrescimento e l'aggiornamento professionale sono assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato. In particolare per quanto riguarda i rapporti con l'utenza, l'obiettivo principale è quello di creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori comunali cui si rivolge degli interlocutori preparati ed efficaci.

CHIAREZZA E CORTESIA

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

La cortesia e il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non una semplice appendice formale. A tale fine si favoriscono ed incoraggiano, anche attraverso azioni formative mirate, le capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare atteggiamenti ambigui od elusivi nel rapporto con l'utenza.

INFORMAZIONE E TRASPARENZA

L'utente ha diritto a una corretta informazione e all'accesso ai documenti che lo riguardano, secondo la vigente normativa. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, i quali sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

L'informazione costituisce irrinunciabile presupposto per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi. L'accesso agli atti e la corretta informazione sono considerati gli strumenti attraverso i quali si realizza la trasparenza delle attività svolte.

Il Comune di Gonnoscodina si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

I dati forniti dall'utente sono trattati in conformità alle disposizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali. All'utente è data adeguata informazione sui diritti che la vigente normativa gli riconosce in materia di tutela della riservatezza.

MISURE ORGANIZZATIVE

1 - PERSONALE

Il Settore, al fine di accrescere la professionalità del proprio personale, pone particolare attenzione alla formazione.

L'attività formativa, in relazione alle concrete disponibilità di bilancio, può attuarsi mediante:

- Addestramento in affiancamento a personale esperto. Di regola, si ricorre a questa forma in caso di personale neoassunto o di mobilità interna.
- Autoaddestramento. E' la forma più diffusa e generalizzata di aggiornamento e di formazione continua del personale. E' resa possibile mediante la distribuzione al personale, in base alla funzione di competenza od agli affari trattati dall'ufficio di appartenenza, di documentazione (copia di leggi, circolari, ecc) e strumenti specifici (es. software).
- Incontri di sensibilizzazione. Sono incontri a carattere formativo, promossi dal dirigente o dai responsabili degli uffici, al fine di approfondire la conoscenza del personale dipendente o dei collaboratori su specifiche questioni o sulla corretta esecuzione di determinate attività o procedure. Tra gli scopi di tale tipo di intervento vi è anche quello di stimolare nei partecipanti l'autoaddestramento e atteggiamenti propositivi (ad esempio: formulazione di proposte di miglioramento).
- Partecipazione a corsi di formazione/addestramento interni. Il docente può essere un dipendente del Comune o un formatore o consulente esterno. I corsi tenuti dal dirigente possono prevedere il metodo "a cascata", che consiste nel formare prioritariamente i

responsabili dei servizi e degli uffici che, a loro volta, formeranno i loro collaboratori ed il personale di categoria funzionale inferiore.

- Partecipazione a corsi e/o seminari di formazione, esterni al Comune. Il gruppo di studio o di lavoro, oltre che all'acquisizione di nozioni relative a nuove conoscenze o ad aggiornamenti normativi e/o operativi, è finalizzato alla crescita dell'abilità e della professionalità mediante interscambio di conoscenze ed esperienze tra due o più operatori.

I dipendenti del Comune di Gonnoscodina, nei rapporti con il cittadino utente, oltre che all'osservanza delle vigenti disposizioni di legge e regolamentari e dei principi fondamentali sopra enunciati, sono tenuti ad attenersi alle seguenti norme di condotta:

- Assenza di discriminazione

Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni il personale, in applicazione del principio fondamentale di uguaglianza ed imparzialità, garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. Gli utenti che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico. In particolare, è da evitare qualsiasi discriminazione basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

- Comportamento con il pubblico

Nei suoi rapporti con il pubblico, il personale è tenuto a dar prova di spirito di servizio, rispetto, cortesia, correttezza e disponibilità.

In particolare:

a) cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere in maniera completa e accurata alla domande dell'utente e alle richieste telefoniche;
b) fornisce, qualora sia competente, le informazioni richieste in forma chiara e comprensibile ed eroga suggerimenti sulle modalità di presentazione di quesiti e sulla consultazione delle pratiche, ovvero, se la materia non rientra nell'ambito delle proprie attribuzioni, indirizza l'interessato alla persona competente, indicando nominativo e recapiti;
c) indica i motivi per i quali non può fornire le informazioni richieste nel caso che queste siano tutelate dal diritto alla riservatezza (legge sulla privacy).

2. INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA

I Servizi del Comune di Gonnoscodina favoriscono, mediante opportuna e adeguata informazione, la partecipazione ai procedimenti anche mediante accesso alla relativa documentazione nei modi e limiti stabiliti dalle disposizioni normative vigenti in materia.

L'informazione all'utenza avviene non solo mediante ricorso alle forme tradizionali (avvisi e comunicazioni esposti in luoghi pubblici, bacheche, uffici, ecc), ma anche avvalendosi delle possibilità offerte dalla rete internet e dalle innovazioni tecnologiche (Albo Pretorio on line, sito internet istituzionale, posta elettronica, ecc.).

Gli Uffici assicurano un'adeguata informazione e assistenza all'utenza mediante:

a) informazioni generali rilasciate direttamente a coloro che ne fanno richiesta, allo sportello o telefonicamente, sui servizi ed sulle persone cui rivolgersi per specifiche questioni;

b) informazioni sui diritti dell'utenza nei rapporti con la pubblica amministrazione e sui mezzi di tutela allo stesso riconosciuti;
c) predisposizione di apposita modulistica, disponibile in formato cartaceo presso gli uffici e in formato digitale sul sito internet istituzionale;
d) assistenza e chiarimenti nella presentazione di istanze o nell'iter procedimentale, o sullo stato di specifiche pratiche.

3. PROPOSTE E SEGNALAZIONI

I cittadini, singoli od associati, possono presentare proposte e suggerimenti per il miglioramento delle modalità di accesso e di partecipazione e dell'erogazione dei servizi, in relazioni alle esigenze proprie e della collettività. Allo stesso modo, tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, in via formale (in forma scritta mediante consegna a mano o trasmissione via fax o posta elettronica) o informale (verbalmente), eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione.

Le segnalazioni degli utenti, relativamente a proposte o a disservizi, sono considerate dai Servizi un momento particolarmente importante nei rapporti con l'utente, in quanto strumento indispensabile per impostare efficaci politiche finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

I SERVIZI

La struttura organizzativa del Comune di Gonnoscodina è articolata in tre Aree:
- il Servizio Tecnico-Amministrativo: ha competenza nel settore amministrativo, tecnico, servizi demografici, affari generali, protocollo, segreteria;
- il Servizio Finanziario, Personale, Sociale: ha competenza nel settore finanziario (bilancio, tributi), nella gestione del personale e dei servizi sociali
- il Servizio Cultura e Sport: si occupa della gestione dei servizi culturali e ricreativi, nei rapporti con il mondo dell'associazionismo e dello sport.

Gli uffici comunali ricevono secondo i seguenti orari di apertura al pubblico:

✓ **Sindaco**	lunedì dalle 14 alle 15
✓ **Segretario Comunale**	lunedì e giovedì, dalle 11 alle 13
✓ **Ufficio Servizi Sociali**	lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 11 alle 13
✓ **Ufficio Servizi Demografici**	dal lunedì al venerdì, dalle 11 alle 13 mercoledì, dalle 16,30 alle 18
✓ **Ufficio Protocollo e Tributi e Biblioteca**	dal lunedì al venerdì, dalle 11 alle 13 lunedì e mercoledì, dalle 16,30 alle 18

✓ **Ufficio Ragioneria**	lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 11 alle 13
✓ **Ufficio Tecnico-Amministrativo**	dal lunedì al venerdì, dalle 11 alle 13 lunedì e mercoledì, dalle 16,30 alle 18