



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI SANT'ANGELO IN PONTANO

(Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 13 del 30/01/2014)

1. PREMESSA

Il Comune di Sant'Angelo in Pontano, con l'eventuale adozione della presente Carta dei Servizi, intende fornire una chiara visione dei contenuti e delle iniziative intraprese volte a migliorare continuamente il rapporto con i Cittadini e le realtà Sociali ed Economiche operanti nel proprio territorio.

Il campo di applicazione del presente documento è riferito ai servizi erogati dall'Amministrazione.

La Carta dei Servizi:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al Cittadino;
- assicura la partecipazione dei Cittadini all'operato dell'Amministrazione;
- assicura ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del Cittadino e per ottenerne risposta.

Ai principi, ai criteri e alle modalità enunciate nella Carta dei Servizi, devono conformarsi le "Schede Servizio", che saranno predisposte e approvate con determinazione dai Responsabili dei Settori competenti, in ciascuna delle quali sono definite le concrete modalità di funzionamento e di accesso al Servizio da parte dei Cittadini e gli standard di qualità delle prestazioni erogate.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA:

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

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

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ:

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

Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.



Comune di Sant'Angelo in Pontano

Via Roma, 49 – Cap 62020

Provincia di Macerata

Tel. 0733.661602 – Fax 0733.661603

Codice. Fiscale.83002690432 P.Iva 00292860434

www.comune.santangeloinpontano.mc.it

e-mail: comune@santangelo.sinp.net

CONTINUITÀ:

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

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:

Viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino.

L'Amministrazione si impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA:

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

3. STRUMENTI

3.1 Standard di qualità del servizio

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che il Comune abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza, costituiscono strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cittadino medesimo.

A tal fine, il Comune considera, quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- continuità e regolarità;
- completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei cittadini;
- comportamento del personale;
- gestione delle segnalazioni.

3.1.1 Copertura funzionale alle esigenze del territorio

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta il Comune metterà a disposizione dei Cittadini, anche tramite il sito internet, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.



3.1.2 Continuità e regolarità del servizio

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Nell'erogazione dei servizi, il Comune può avvalersi di strutture organizzative proprie e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e selezionati.

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

- una programmazione degli interventi che l'Amministrazione ed i fornitori sono tenuti ad osservare;
- una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alla verifica dei servizi;
- una soluzione tempestiva di situazioni problematiche impreviste.

3.1.3 Completezza ed accessibilità alle informazioni

Il Comune comunica con il cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili e facilmente accessibili al pubblico.

3.1.4 Comportamento del Personale

Il comportamento del personale è un veicolo importante dell'immagine del Comune, pertanto il medesimo è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi previsti.

Il personale del Comune è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

3.1.5 Gestione reclami e suggerimenti

Apposita modulistica per la formalizzazione delle segnalazioni e reclami verrà messa a disposizione sul sito internet e presso tutti gli uffici accessibili al pubblico.

I suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dal Comune devono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo dell'Ente.

In alternativa possono essere inviati tramite il portale del sito internet.

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di una eventuale emergenza dell'intervento.

Tutte le segnalazioni saranno classificate in reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.

A fronte delle segnalazioni e dei reclami è prevista, quando applicabile, una risposta scritta.

Il Comune si impegna a formalizzare tale risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

E' compito del Cittadino fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema segnalato.

3.2 Informazione al Cittadino

Il Comune di Sant'Angelo in Pontano, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative promosse dal Comune, utilizza una pluralità di sistemi e canali di comunicazione come:

- sito internet del Comune;
- albo pretorio on line;



Comune di Sant'Angelo in Pontano

Via Roma, 49 – Cap 62020

Provincia di Macerata

Tel. 0733.661602 – Fax 0733.661603

Codice. Fiscale.83002690432 P.Iva 00292860434

www.comune.santangeloinpontano.mc.it

e-mail: comune@santangelo.sinp.net

- comunicati stampa;
- distribuzione di materiale informativo;
- comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini.

3.3 VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il Comune si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni due anni, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita dovranno consentire al Comune di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Comune garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale e pluriennale tenendo conto delle risorse economico-finanziarie, tecniche ed organizzative disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti istituzionali di programmazione dell'ente.

3.4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è approvata dalla Giunta Comunale ed ha validità per il triennio 2014-2016.

4. TRASPARENZA

Considerando che la piena attuazione della Carta dei Servizi avverrà nel tempo e che la stessa necessita di un costante processo di confronto diretto con le Associazioni ed i Cittadini, il Comune si impegna a:

- verificare periodicamente i risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi del Comune;
- discutere i piani, le proposte e i progetti inerenti l'evoluzione dei servizi comunali, per una sempre maggiore soddisfazione del Cittadino;
- esaminare, valutare e rendere pubbliche le sintesi dei suggerimenti e dei reclami presentati dai Cittadini.