

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Presentazione**

### **Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI**

Questa prima Carta dei servizi del Comune di Gorno si rivolge ai cittadini ed è finalizzata a rendere più semplice e trasparente l'accesso ai servizi comunali erogati.

La Carta chiarisce diritti e doveri.

Doveri dell'ente nel fornire servizi ai cittadini.

Diritti, opportunità e doveri dei cittadini nell'ambito della comunità locale. Attraverso la partecipazione i cittadini possono formulare proposte, suggerimenti, e se necessario inoltrare reclami per migliorare i servizi. E' compito del Comune prevenire tutte le possibili disfunzioni, introducendo procedure standard e tempi certi per l'avvio e la conclusione dei servizi erogati. La Carta dei servizi è uno strumento che formalizza un patto con i cittadini sulla qualità dei servizi forniti. Con essa viene illustrata l'attività e la qualità dei servizi offerti dallo sportello unico del cittadino, nonché gli obiettivi da raggiungere, in un'ottica di trasparenza e dialogo con il cittadino.

Con la Carta dei servizi si esplicita:

- ciò che si è in grado di fare in termini di servizi erogati
- come lo si fa e a quali condizioni in termini di qualità e impegni per i servizi erogati
- i programmi di miglioramento in atto e gli obiettivi che si vogliono raggiungere
- gli strumenti di tutela dei cittadini

La Carta dei servizi:

- garantisce la qualità dei servizi erogati ed il rispetto delle procedure stabilite
- avvicina i cittadini all'amministrazione comunale
- tutela i cittadini dai disservizi. La presente carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. E' garantito l'aggiornamento costante delle schede di procedimento presenti sul sito, cui si fa rimando

### **Principi fondamentali della CARTA DEI SERVIZI**

Il fine della carta dei servizi è quello di porre il cittadino al centro dell'attività dell'Amministrazione comunale seguendo i seguenti principi fondamentali:

**LEGALITÀ:** l'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

**EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:** intese come garanzia di equità di trattamento nell'erogazione dei servizi nei confronti di tutti i cittadini, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. E come condotta corretta ed obiettiva nei confronti di tutti coloro che usufruiscono del servizio. L'amministrazione si impegna a migliorare l'accessibilità ai servizi per le persone anziane e per quelle portatrici di handicap attraverso la progressiva adozione di infrastrutture idonee.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** intese come rispetto di standard di qualità nell'erogazione dei servizi e di osservanza dei tempi previsti.

**CHIAREZZA, TRASPARENZA E CORTESIA:** intese come diritto del cittadino di conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche, i nomi dei responsabili, ed i nominativi a cui rivolgersi per chiarimenti. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

**CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** l'impegno è di erogare in maniera continuativa i servizi nel rispetto della normativa e salvo casi di forza maggiore non imputabili al servizio. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi sono oggetto di opportuna comunicazione ai cittadini mediante comunicazione 5 agli organi di stampa locale, sito web del Comune, apposita segnaletica negli uffici. In caso di sciopero, garantisce i servizi minimi essenziali previsti dalla normativa.

**PARTECIPAZIONE:** intesa come diritto di accesso agli atti amministrativi e come possibilità attraverso proposte, segnalazioni, suggerimenti e reclami di migliorare i servizi erogati. E' garantito e promosso il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare il servizio.

**INFORMAZIONE:** il Comune 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 alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene 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.

### **Le attività ed i servizi offerti**

Il Comune gestisce le attività inerenti:

Servizio Tributi per:

- **TARI:** inizio e cessazione attività utenze domestiche e non domestiche, richieste riduzioni tariffe, richiesta rimborso
- **imposta municipale unica (IMU):** ravvedimento operoso, calcolo acconto e saldo

Servizi Sociali per:

- Servizio Mensa Scuola materna e scuola primaria.
- Servizio Biblioteca, cultura: contributi a enti pubblici e privati, patrocini per attività culturali e Servizio Pubblica Istruzione
- Servizio Socio assistenziale per richieste: assegni maternità, assegni per nucleo familiare, servizio di Assistenza Domiciliare, contributi economici a persone fisiche.
- Servizio pasti a domicilio.
- Servizio trasporto c/o strutture sanitarie.
- Servizio sport, tempo libero e turismo per l'utilizzo delle strutture comunali (palestre) sportive e le iniziative legate al tempo libero ed al turismo.

Servizio gestione del territorio per:

- Servizio edilizia privata: comunicazioni di manutenzione ordinaria, SCIA, DIA, Permesso di costruire, contributo di costruzione, certificati di agibilità, di destinazione urbanistica, permessi taglio strada e adempimenti riguardanti il P.G.T.
- Servizio ecologia: istruzioni per la raccolta differenziata e l'accesso alla stazione ecologica.
- Servizio gestione patrimonio comunale: attività inerenti alle manutenzioni e relative segnalazioni, gestione del patrimonio comunale.
- Servizio gestione dei cimiteri e attività conseguenti in materia di inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni,

Servizi demografici per:

- Servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale.

## **I rapporti con i cittadini – Tutela dei cittadini Informazione ai cittadini**

Il Comune di Gorno assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi. Sono stati realizzati e messi a disposizione dei cittadini i modelli necessari allo svolgimento delle pratiche. Il Comune si impegna, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, ad informare il cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguarda, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori precisazioni.

### **Suggerimenti, reclami e segnalazioni.**

Per migliorare la qualità dei servizi è essenziale saper ascoltare i propri utenti e comunicare efficacemente con loro. Per questo motivo l'Amministrazione comunale si impegna a raccogliere i suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami. I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento degli uffici degli standard di qualità fissati nella presente Carta. I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico). Il servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 20 giorni dalla ricezione della richiesta. E' per questo motivo che le segnalazioni e i reclami non possono essere anonimi. I cittadini, grazie alle segnalazioni e ai reclami presentati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione di questa Carta dei servizi e al continuo miglioramento dei servizi loro rivolti. Il reclamo ha lo scopo di offrire al cittadino uno strumento semplice permettendogli di segnalare al Comune sia disservizi che comportamenti non in linea con quanto enunciato nella Carta. Il reclamo è finalizzato alla rimozione della causa del disservizio.

### **Fattori, Indicatori, Standard di qualità**

La qualità di un servizio è determinata dall'insieme delle caratteristiche del servizio a cui il cittadino attribuisce valore. Quindi, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini utenti. Per garantire una buona erogazione dei servizi, sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

#### **Fattori di qualità**

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (ad esempio: accessibilità, tempestività nell'erogazione della prestazione). Il fattore di qualità costituisce un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte del cittadino utente. Sono quindi gli aspetti del servizio che il cittadino percepisce come rilevanti per la fruizione e valutazione del servizio stesso. I fattori di qualità individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione comunale intende investire sono:

- livello di ricettività

- tempi nell'erogazione dei servizi
- accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi
- accesso all'autocertificazione

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono di seguito individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

### **Livello di ricettività**

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività del Comune è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

L'orario di apertura attuale è il seguente: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì -Venerdì Sabato 9.00-12.00, mercoledì 15,00 – 19,00.

### **Tempi nell'erogazione dei servizi**

Per misurare il grado di efficienza dei servizi, è stata individuata come standard di riferimento la velocità nell'erogazione dei servizi.

Gli atti erogati possono richiedere tempi diversi che vengono specificati per ciascuno. Gli standard numerici inerenti i tempi di rilascio e registrazione consentono al cittadino di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei servizi vengono effettivamente svolti.

### **Accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi**

Le fonti di informazione si suddividono nelle seguenti tipologie:

- Direttamente presso gli Uffici Comunali
- Mediante Sito web

### **Obiettivi di mantenimento e di miglioramento**

Gli obiettivi che il Comune di Gorno si pone per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi
- ampliare le fonti di informazione
- incentivare l'utilizzo dell'autocertificazione riducendo il numero di rilascio di certificati

### **Modulo per reclami e suggerimenti**

E' a disposizione dell'utenza e del personale, sull'home page del sito [www.comune.gorno.bg.it](http://www.comune.gorno.bg.it), il modulo "whistleblowing" per la segnalazione di una frode, un rischio o una situazione di pericolo che possa arrecare danno all'ente, nonché agli utenti, colleghi, cittadini, e qualunque altra categoria di soggetti così come previsto dalla legge 190 del 2012 e successive integrazioni.

Inoltre, è comunque a disposizione per la segnalazione dei disservizi e per le proposte di miglioramento un modulo cartaceo.