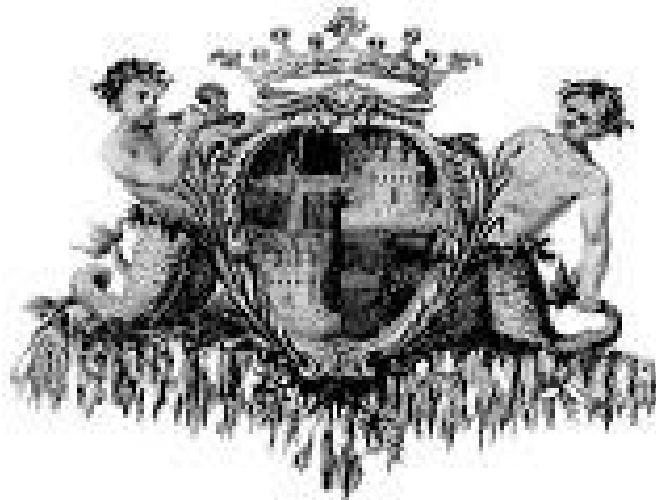


Delibera: 265 / 2012 del 21/12/2012

COMUNE DI CAGLIARI



CARTA DEI SERVIZI Parte generale

In vigore dal 1/01/2013 fino al 31/12/2015

1. PREMESSA

Il Comune di Cagliari, con l'adozione della presente Carta dei servizi, fornisce 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;
- 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", predisposte e approvate con determinazione dai Dirigenti dei Servizi 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.

Il Cittadino prende conoscenza della *Carta dei Servizi* e delle relative *Schede Servizio* attraverso pubblicazione delle medesime sul sito internet all'indirizzo www.comune.cagliari.it oppure attraverso copia che viene consegnata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) a chi ne fa richiesta.

La Cittadinanza può rivolgersi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

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.

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 di tale 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.

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 mette a disposizione dei Cittadini, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed 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 (vedi schede servizio).

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 segnalazioni e reclami

Apposita modulistica per la formalizzazione delle segnalazioni e reclami viene 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 Relazioni con il Pubblico (URP) in forma documentata.

In alternativa possono essere depositati nei contenitori presenti in appositi punti di raccolta o inviati tramite il portale del sito internet.

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

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 Cagliari, 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:

Delibera: 265 / 2012 del 21/12/2012

- sito Internet del Comune;
- URP;
- albo pretorio on line;
- comunicati stampa;
- campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- distribuzione di materiale informativo;
- comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- rassegna stampa on line;
- facebook e twitter.

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 soddisfazione dei servizi erogati.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono 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 triennale.

Le Schede Servizio sono approvate dai rispettivi Dirigente e sono aggiornate al mutare degli standard e caratteristiche di erogazione del servizio stesso.

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.

5. TUTELA

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

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

Delibera: 265 / 2012 del 21/12/2012

Entro i termini indicati al paragrafo 3.1.5, il Servizio interessato riferisce al Cittadino l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.