



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio Lavori Pubblici

Settore Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)

Data di emissione: luglio 2021

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La Carta dei Servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai Servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ PER ACCEDERVI

Il Servizio gestisce l'edilizia pubblica con azioni di progettazione, esecuzione, collaudo e manutenzione sia ordinaria che straordinaria. In questa specifica CARTA vengono presi in considerazione i servizi erogati in relazione all'edilizia residenziale pubblica (erp), di cui i Lavori pubblici curano l'assegnazione e la gestione, oltre che la manutenzione.

I servizi erogati direttamente al cittadino secondo processi standardizzati sono i seguenti:

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. assegnazione alloggi da graduatoria | informazioni a 070 677 7341 |
| 2. mobilità tra alloggi. Si distinguono <ul style="list-style-type: none">• mobilità da graduatoria• mobilità per scambio consensuale | informazioni a 070 677 7368 |
| 3. subentro nell'assegnazione | informazioni a 070 677 6994 |
| 4. assegnazione alloggi per regolarizzazione | informazioni a 070 677 6994 |
| 5. nulla osta ampliamento nucleo familiare | informazioni a 070 677 7341 |
| 6. istituzione condomini in alloggi erp | informazioni a 070 677 7368 |
| 7. richiesta rateizzazione canoni locativi pregressi | informazioni a 070 677 7383 |

Le informazioni sui servizi offerti in materia di assegnazione, gestione e manutenzione degli alloggi erp possono essere reperite tramite il sito istituzionale del Comune di Cagliari, www.comune.cagliari.it, area di riferimento "Lavori pubblici" o richieste via e-mail al seguente indirizzo:

- erp@comune.cagliari.it (pratiche amministrative, assegnazioni, gestione).

E' possibile presentare le relative istanze in formato cartaceo presso:

- Protocollo generale di via Crispi da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 12:30, martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30;
- Uffici di Via Nazario Sauro n. 19 (palazzo interno a destra) previo appuntamento da richiedere telefonicamente ai nn. 070 677 7383 – 7368 – 6994 – 7341 (da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 12:30¹) o via e-mail a erp@comune.cagliari.it.

Le istanze possono essere sempre presentate anche via pec a protocollogenerale@comune.cagliari.legalmail.it.

Dirigente responsabile

Ing. Paolo Pani

¹ ATTENZIONE: Nel periodo estivo (luglio-agosto) gli orari indicati possono essere modificati.

Si invita a contattare preventivamente l'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP), numero verde 800.016058, indirizzo e-mail: urp@comune.cagliari.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Cagliari, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori (standard) che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Assegnazione alloggi da graduatoria	Adozione atto di assegnazione	Entro 30 giorni dal verbale di consegna dell'immobile
Mobilità tra alloggi	1. Assegnazione da graduatoria: adozione atto di assegnazione 2. Mobilità per scambio consensuale: tempi di risposta	1. Entro 30 giorni dal verbale di consegna dell'immobile (assegnazione da graduatoria) 2. Entro 30 giorni dalla verifica dei requisiti (mobilità per scambio consensuale)
Subentro nell'assegnazione	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla verifica dei requisiti
Assegnazione alloggi per regolarizzazione	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla verifica dei requisiti
Nulla osta ampliamento nucleo familiare	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla verifica dei requisiti
Istituzione condomini in alloggi erp	Convocazione proprietari per assemblea costitutiva condominio	Entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta
Richiesta rateizzazione canoni locativi pregressi	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta

MONITORAGGIO

La Carta dei Servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio erogato coinvolgendo gli utenti nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi. L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari a migliorare i propri servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari.
- Prestare attenzione al soddisfacimento dell'utente e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che dovessero pervenire.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

I reclami devono essere formulati in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

I reclami verranno trasmessi al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto, per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta. L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Le segnalazioni e i suggerimenti possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun Servizio oppure tramite posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi *on-line* del portale istituzionale, previo accesso con identificativo spid su https://servizi.comune.cagliari.it/portale/page/it/login_spid.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni, o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.