



## **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Servizio Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo**

**Erogazione di Contributi per la Promozione, lo Sviluppo Economico e la  
Valorizzazione Turistica e Commerciale del Territorio Comunale**



Data di emissione: \_\_\_\_\_

Data di revisione: \_\_\_\_\_

## **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 la carta dei servizi:

- 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**

Nell'ambito dell'attività istituzionale di valorizzazione e promozione delle risorse culturali, naturali e paesaggistiche di Cagliari, il Comune concede contributi per sostenere e incentivare le iniziative che hanno potenziale rilevanza turistica e/o di sviluppo economico del territorio, promosse da soggetti pubblici e privati, che siano in linea con gli obiettivi del Comune di Cagliari, ai sensi del "Regolamento per la concessione di contributi per la promozione, lo sviluppo economico e la valorizzazione turistica del territorio", approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 156 del 16 ottobre 2018 e di seguito definito semplicemente "Regolamento".

Le tipologie di contributi di cui al Regolamento sono le seguenti:

- contributi per iniziative aventi rilevanza turistica (art. 3 del Regolamento), e cioè quelle volte ad attrarre flussi turistici nella città, durante tutto l'arco dell'anno, o a offrire ai turisti già presenti opportunità aggiuntive tese a qualificare la loro permanenza, o a promuovere comunque l'immagine di Cagliari quale destinazione turistica.
- contributi per la promozione commerciale e artigianale e la valorizzazione delle produzioni locali (art. 4 del Regolamento), riferiti alle iniziative volte a valorizzare le produzioni locali, le aree cittadine a vocazione commerciale, le aree cittadine con potenzialità commerciali inserite in contesti produttivi disagiati, gli eventi collaterali a eventi commerciali e/o espositivi e in generale il tessuto produttivo cittadino.

La concessione di contributi ha quindi lo scopo di favorire la sussidiarietà orizzontale nell'organizzazione di eventi e manifestazioni finalizzati alla crescita turistica della città, con l'obiettivo della creazione e del consolidamento dell'offerta e dell'immagine della Città di Cagliari, nonché a sostenere la promozione economico commerciale e lo sviluppo del tessuto produttivo cittadino.

L'Amministrazione svolge tale attività con l'obiettivo di realizzare il miglior impiego delle risorse a ciò dedicate, assicurando nel contempo equità e trasparenza all'azione amministrativa.

In particolare, il Comune di Cagliari sostiene le proposte che rispondono a quanto previsto nel programma che viene adottato ogni anno dall'Amministrazione, ai sensi del Regolamento.

Tale programma individua volta per volta i settori di intervento per l'erogazione di contributi (promozione economico commerciale e valorizzazione dell'offerta turistica), le azioni (a titolo esemplificativo, attività di animazione, eventi congressuali, manifestazioni enogastronomiche, eventi sportivi e culturali ecc.) e i relativi specifici stanziamenti.

Quindi, sulla base del suddetto programma, l'Amministrazione, entro il 31 ottobre di ciascun anno, indice appositi bandi per invitare gli operatori interessati a presentare i propri progetti relativi alle azioni di volta in volta individuate.

I destinatari del servizio sono i soggetti individuati dall'art. 6 del Regolamento, e cioè:

- a) persone giuridiche singole o formalmente associate;
- b) soggetti pubblici.

I soggetti proponenti, anche se operatori economici, non si prefiggono scopi di lucro direttamente connessi alla realizzazione delle iniziative ammesse a contributo.

Alla data di pubblicazione dei bandi, i richiedenti il beneficio devono essere costituiti da almeno un anno; questo vincolo non si applica alle forme associative in cui almeno il 65% degli aderenti sono costituiti da almeno un anno.

Sempre a termini del Regolamento, è esclusa la concessione di contributi a:

- a) partiti politici e organizzazioni sindacali;
- b) persone fisiche;
- c) soggetti che abbiano reso false dichiarazioni nelle procedure per l'erogazione di contributi da parte del Comune di Cagliari, per i tre anni successivi all'accertamento delle stesse;
- d) soggetti che occupino abusivamente immobili comunali o aree pubbliche;
- e) soggetti che abbiano debiti a qualunque titolo nei confronti del Comune di Cagliari, salvo che per gli stessi non sia stata concessa una rateizzazione in corso di regolare esecuzione.

Le iniziative per le quali è possibile chiedere il contributo hanno carattere pubblico, non hanno scopo di lucro e si svolgono nell'ambito del territorio comunale, oppure, se si svolgono fuori da tale ambito, presentano contenuti legati direttamente alla Città di Cagliari e mirano alla valorizzazione e alla promozione dell'immagine turistica della città e del suo patrimonio culturale, naturale e paesaggistico.

Le proposte presentate a seguito dell'indizione dei bandi sono sottoposte a valutazione comparativa, per l'eventuale ammissione al contributo, da parte di una Commissione tecnica formata dal Dirigente competente e da due funzionari.

I contributi sono successivamente concessi, sulla base dei risultati della valutazione della suddetta Commissione, con provvedimento del Dirigente del Servizio Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo.

I criteri per l'assegnazione e l'erogazione di tali contributi sono disciplinati nel Regolamento e nei bandi di cui sopra.

La documentazione necessaria all'effettiva erogazione del contributo, con la rendicontazione di tutte le spese sostenute per la realizzazione dell'iniziativa ammessa alla contribuzione, deve essere trasmessa dai beneficiari entro tre mesi dal ricevimento della comunicazione di concessione del contributo o dalla data di realizzazione dell'evento, qualora successiva alla suddetta comunicazione.

Il Comune di Cagliari assicura la più ampia informazione e pubblicità, anche attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale, delle risorse disponibili, dei programmi, delle modalità di accesso, dei contributi erogati e dei relativi beneficiari, al fine di garantire la massima trasparenza dell'attività amministrativa.

#### **Dirigente responsabile**

Dott. Giambattista Marotto

[http://www.comune.cagliari.it/portale/it/attivita\\_produttive\\_turismo.page](http://www.comune.cagliari.it/portale/it/attivita_produttive_turismo.page)

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Sede: Palazzo Comunale di piazza Alcide De Gasperi n. 2, 7° piano, stanze n. 144 e n. 148

Telefoni: 070 6778436 – 6778563 – 6776777 - 6778409

E-mail: turismo@comune.cagliari.it - PEC: pecturismo@comune.cagliari.legalmail.it

Sito internet: [http://www.comune.cagliari.it/portale/attivita\\_produttive](http://www.comune.cagliari.it/portale/attivita_produttive)

Orari di apertura al pubblico: martedì 15.30-17.30 e giovedì 9.00-12.30

È inoltre possibile prenotare on line appuntamenti al di fuori dei giorni e degli orari sopra indicati,

accedendo al link [https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/prenot\\_app\\_uff.page](https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/prenot_app_uff.page), dopo essersi opportunamente registrati.

La modulistica da utilizzare per la richiesta, con l'indicazione della eventuale documentazione da allegare, viene resa disponibile ogni anno a seguito della pubblicazione dei singoli bandi, al link [https://www.comune.cagliari.it/portale/it/bnd\\_altri\\_scadenza.page](https://www.comune.cagliari.it/portale/it/bnd_altri_scadenza.page), mentre quella per presentare la rendicontazione, con la richiesta dei relativi allegati previsti dall'art. 14 del Regolamento, viene direttamente inviata dall'ufficio ai soli beneficiari dei contributi.

Si ricorda che l'istanza va presentata in bollo da € 16,00, salvo che si dichiari di fruire di apposite esenzioni di legge.

## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella presente Carta si prendono i seguenti impegni con l'utenza:

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Redazione e pubblicazione dei bandi per l'invito degli operatori interessati a presentare le proprie proposte	Rispetto dei termini di conclusione del procedimento	entro il 31 ottobre di ciascun anno
Preistruttoria delle istanze pervenute e nomina della Commissione tecnica di valutazione	Rispetto dei termini di conclusione del procedimento	Entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nel bando
Approvazione della graduatoria e assunzione degli impegni di spesa relativi ai contributi concessi	Rispetto dei termini di conclusione del procedimento	entro 15 giorni dal termine dei lavori della Commissione
Comunicazione ai soggetti beneficiari dell'ammontare del contributo concesso e richiesta della documentazione necessaria alla rendicontazione delle spese dell'iniziativa ammessa a contributo	Rispetto dei termini di conclusione del procedimento	entro 30 giorni dall'esecutività della determinazione con cui si assume l'impegno di spesa
Liquidazione del contributo concesso	Rispetto dei termini di conclusione del procedimento	60 giorni dal ricevimento da parte degli uffici di tutta la documentazione con la rendicontazione delle spese completa e

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
		regolare

## 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 coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

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 al miglioramento del servizio erogato.

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 e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

## 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.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, 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:

link ai servizi: <http://www.comune.cagliari.it/portale/attivitaproductive>

link Urp: [http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp\\_1](http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1)

link sezione dei servizi online: [http://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami\\_comune.page](http://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page)

Il Reclamo deve essere formulato 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.

Il reclamo verrà trasmesso 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.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nante 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 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.