

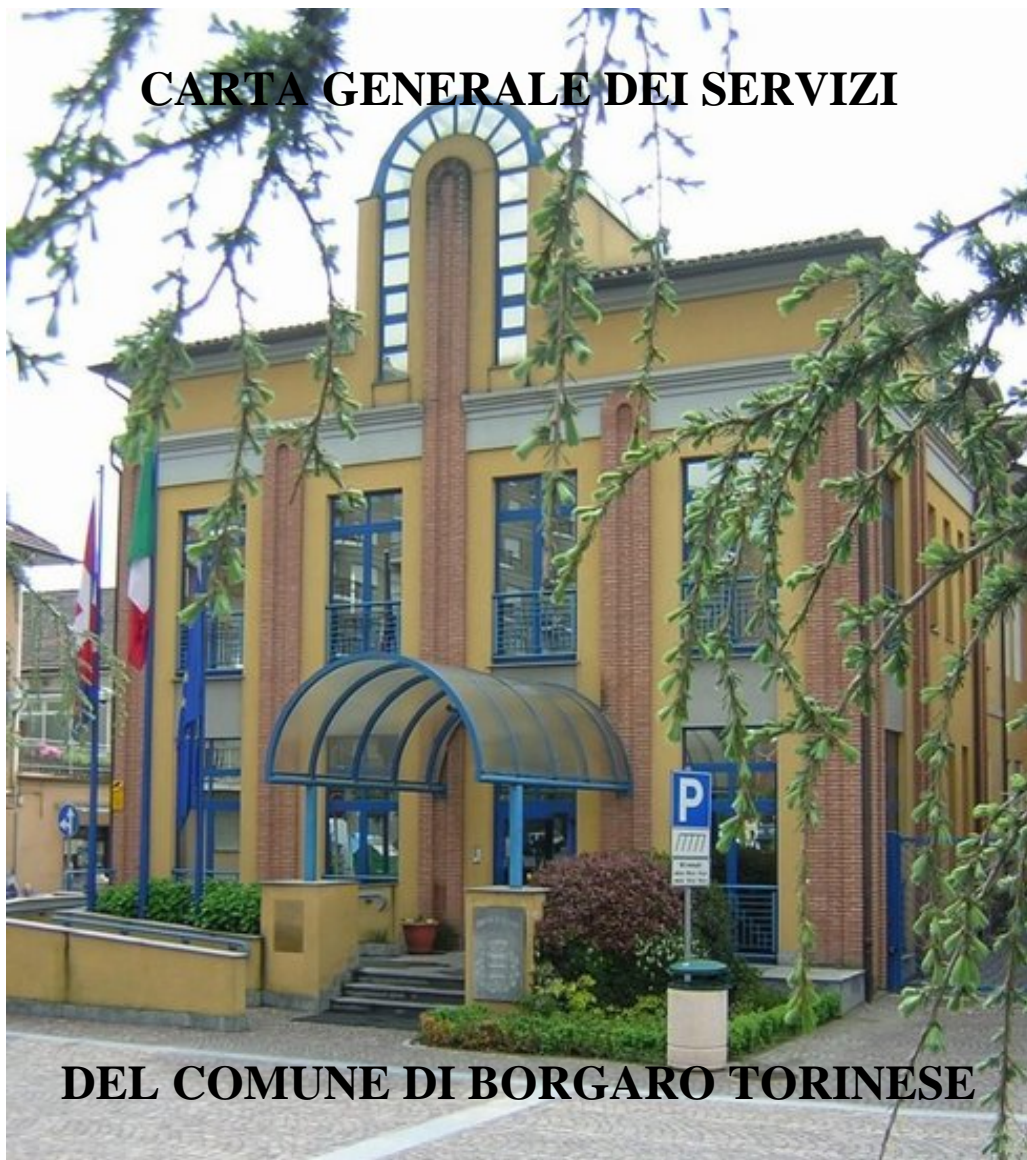


CITTÀ DI BORGARO TORINESE

www.comune.borgaro-torinese.to.it



CARTA GENERALE DEI SERVIZI



DEL COMUNE DI BORGARO TORINESE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo della Carta dei Servizi è informare e guidare il cittadino, allo scopo di conoscere più approfonditamente le caratteristiche dei servizi comunali.

Con la Carta dei Servizi il Comune di Borgaro Torinese si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, allo scopo di rispondere a esigenze e aspettative dei cittadini, nell'ottica della piena soddisfazione.



La Carta non è da intendersi come semplice “Guida all’utilizzo dei Servizi” o un atto burocratico derivante da un adempimento di legge. Essa rappresenta un documento in costante aggiornamento che costituisce un vero e proprio “patto” concreto con i fruitori dei servizi e che pone le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i Cittadini/Utenti.

Nella Carta si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio”. L’Amministrazione ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello e il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, mentre ai cittadini è chiesto di partecipare attivamente con segnalazioni e suggerimenti che possano aiutare a migliorare i servizi offerti. Per tale motivo deve essere favorita la più ampia diffusione della stessa, affinché i destinatari ne prendano consapevolezza.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da schede di regolamentazione dei singoli servizi:

- la parte generale riporta i principi generali che ispirano l’azione del Comune in relazione ai servizi offerti;
- le schede di regolamentazione descrivono le caratteristiche, i criteri e le modalità con cui viene erogato in particolare un singolo servizio, utilizzando indicatori misurabili e verificabili.

NORME E PRINCIPI

Nell’erogazione dei propri servizi il Comune di Borgaro Torinese si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità intesa come rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L’eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.



Imparzialità che si concretizza nei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità, regolarità e mancanza di interruzioni, che rappresentano, nei limiti del possibile e nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa di settore, devono caratterizzare l'erogazione dei servizi pubblici. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta, che rappresenta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare tra quelli distribuiti sul territorio, laddove ciò non sia impedito dalla normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali dell'Ente.

Partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

Trasparenza, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, secondo la quale i cittadini hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Borgaro Torinese promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.



Efficienza ed efficacia, che rappresentano principi ispiratori per l'erogazione dei servizi. In tale ottica devono essere poste in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.



Chiarezza e cortesia a cui devono essere improntati il rapporto con l'utente, nell'ottica della reciproca disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione. Tali principi sono indispensabili per garantire la corretta esposizione delle informazioni necessarie alla conclusione dei procedimenti amministrativi. La disponibilità degli Uffici deve essere inoltre indirizzata all'utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro. I rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia e alla reciproca disponibilità.

Informazione, la cui tempestività, efficacia, completezza e semplicità sono fondamentali per garantire qualità dei servizi erogati e corretti rapporti con gli utenti. L'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una piena e consapevole partecipazione da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità *“cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”*.

Più di recente il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni ha introdotto nuovi obblighi per le Pubbliche Amministrazioni, quali:

- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.



STRUMENTI

Il Comune di Borgaro Torinese considera strumenti determinanti per la qualità del servizio:

- **la definizione di standard di qualità del servizio:** si tratta di indicatori che quantificano i livelli minimi di qualità garantiti dal Comune. Tali standard saranno definiti nelle singole schede di regolamentazione dei servizi e costruiti in maniera tale da consentire ai cittadini di verificare l'efficienza e l'efficacia del servizio confrontando quanto promesso con quanto effettivamente offerto.
- **continuità e regolarità del servizio:** il Comune di Borgaro Torinese si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi specificati nelle schede di regolamentazione dei vari servizi.

Nell'erogazione dei servizi, l'ente può avvalersi della propria struttura organizzativa o di fornitori esterni specializzati.

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

- una programmazione degli interventi che la struttura interna e i fornitori sono tenuti a osservare;
- una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo e alle verifiche dei servizi e alla soluzione di situazioni problematiche impreviste.
- **comportamento del personale:** sia il personale dipendente, sia il personale esterno è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e aiutarli nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto a indicare le sue generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

INFORMAZIONE

Il Comune di Borgaro Torinese considera l'informazione, efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei



sito ufficiale
Città di Borgaro Torinese
www.comune.borgaro-torinese.to.it

servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i cittadini/utenti.

Per questo motivo il Comune:

- si impegna ad adottare adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini;
- ha attivato un sito Internet (www.comune.borgaro-torinese.to.it) che offre a privati cittadini e ad imprese un quadro completo di informazioni riguardanti i servizi dell'Ente;
- avvia campagne di comunicazione articolata su più mezzi, mirate a sensibilizzare la cittadinanza su temi di rilevante interesse generale;
- predispone sul territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni;
- garantisce l'identificabilità del personale addetto all'erogazione del servizio;
- si impegna verso una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato, a vantaggio della piena comprensibilità da parte di tutti i cittadini.

Particolare attenzione viene altresì assegnata agli strumenti della cosiddetta Amministrazione 2.0, quali la presenza sui Social Network ispirata a principi di istituzionalità della comunicazione e considerata canale privilegiato per l'acquisizione di informazioni da parte dei cittadini.

Inoltre, nell'ambito dell'orientamento verso l'innovazione promosso dall'Amministrazione comunale, verrà dato sviluppo a nuovi strumenti grazie al quale differenziare e incrementare l'offerta di servizi e di strumenti di comunicazione rivolti ai cittadini, e in particolare alle famiglie. In particolare lo strumento scelto è il portale *In Famiglia*

(www.cloudinfamiglia.it) che offre l'accesso a servizi comunali e non attraverso strumenti web, in modo da limitare la necessità di accesso fisico agli sportelli.



VARIAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.

Il Comune di Borgaro Torinese si impegna a monitorare costantemente la qualità del servizio erogato attraverso la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta dei Servizi.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita permetteranno all'ente di individuare specifici obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili.

TUTELA DEL CITTADINO

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Per segnalare i reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Borgaro Torinese, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Segreteria del Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato 1). Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, fax o tramite posta elettronica o PEC.



L'Ufficio Segreteria inoltra i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri Enti di competenza, i quali provvederanno a effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di

correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o esclusivamente offensive.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'Ufficio Segreteria, direttamente al Responsabile del Servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi. Tali segnalazioni, assieme a rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e alle modalità di erogazione, possono essere rivolte a:

Ufficio Protocollo / Segreteria del Sindaco
P.zza Vittorio Veneto n. 12 – 10071 – Borgaro Torinese
011 42.11.111
011 42.11.245 (fax)
ufficio.protocollo@comune.borgaro-torinese.to.it
sindaco@comune.borgaro-torinese.to.it
comune.borgaro-torinese.to@cert.legalmail.it

AZIONI CORRETTIVE

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E SUA VALIDITA'

La presente Carta è valida dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.borgaro-torinese.to.it

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato a essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale e in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.



Allegato n. 1

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Borgaro Torinese può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Borgaro Torinese – Ufficio Segreteria – Piazza Vittorio Veneto n. 12 – 10071 Borgaro Torinese, o via fax al n. 011 – 42.11.245 o tramite poste elettronica agli indirizzi

ufficio.protocollo@comune.borgaro-torinese.to.it

sindaco@comune.borgaro-torinese.to.it

comune.borgaro-torinese.to@cert.legalmail.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Responsabile del servizio interessato.

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 011.42.11.111.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003
(Codice in materia di protezione dei dati personali)**

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Borgaro Torinese, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I suoi dati personali verranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

In relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno venire a conoscenza dei Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio: servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'Interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora via abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabile del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è il Comune di Borgaro Torinese con sede in Piazza Vittorio Veneto n. 12 – 10071 Borgaro Torinese, mentre il responsabile del trattamento è Responsabile del Settore:telefono, 011; fax 011 E-mail