



Carta Generale dei Servizi

PREMESSA

Il Comune di Cerreto Sannita ha predisposto il presente documento, relativo agli standard di qualità dei servizi erogati alla cittadinanza, per promuovere i contenuti e la significatività dell'azione amministrativa intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i Cittadini e le realtà Economiche e Sociali operanti sul territorio.

In tale prospettiva, la *Carta generale dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi ai cittadini, assicurando ai medesimi la partecipazione all'operato dell'Amministrazione Comunale ed il diritto di accesso alle informazioni.

La Carta generale dei Servizi indica i principi, i criteri e le modalità, cui devono conformarsi i singoli Servizi comunali, garantendone l'accesso da parte degli utenti e gli standard di qualità delle prestazioni erogate.

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione sul profilo istituzionale: www.comune.cerretosannita.bn.it oppure attraverso copia disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

La Cittadinanza può rivolgersi presso l'URP per ogni informazione o segnalazione relative alla Carta stessa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi basilari della Carta generale dei Servizi del comune di Cerreto Sannita finalizzata a soddisfare i bisogni del cittadino, sono i seguenti :

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. 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 alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori delegati 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.

La trasparenza, in particolare, è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'amministrazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali.

La stessa:

è finalizzata all'attuazione del principio democratico e dei principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia, efficienza, integrità e lealtà nel servizio alla cittadinanza;

è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, ed integra il diritto ad una buona amministrazione;

concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino;

individua il livello essenziale delle prestazioni erogate dall'amministrazione.

Informazione

L'Amministrazione 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. L'amministrazione garantisce la qualità delle informazioni, assicurandone l'integrità, l'aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, l'accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza.

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 dello scopo.

Cortesìa e disponibilità

Nei confronti dei Cittadini/utenti verrà utilizzato un linguaggio, scritto e verbale comprensibile. Verrà, inoltre, prestata la massima attenzione all'ascolto ed alla comprensione delle esigenze dei cittadini.

Tutela dei dati personali

ARTT. 14 E 15 DEL REGOLAMENTO 2016/679 UE (GDPR) L'amministrazione si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui all'Art. 13 del D. L.gs. 196/2003 e agli Artt. 14 e 15 del Regolamento 2016/679 UE ("GDPR").

STRUMENTI

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sono introdotti standard per la prestazione dei servizi che, 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 al cittadino, 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.

Copertura funzionale alle esigenze del territorio

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta il Comune mette a disposizione dei Cittadini, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

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.

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 alle verifiche dei servizi;
- una soluzione tempestiva di situazioni problematiche imprevedute.

Completezza ed accessibilità alle informazioni

Il Comune comunica con il cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo paragrafo "Informazione al cittadino" e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

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. Il personale del Comune è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

Gestione informazioni, reclami e suggerimenti

Le informazioni, i suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dal Comune devono pervenire in forma scritta all'Ufficio protocollo del Comune e possono essere inviati al protocollo generale all'indirizzo www.protocollocerretosannita@pec.it

A fronte dei suggerimenti e dei reclami è prevista da parte del Servizio competente 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 o della segnalazione.

INFORMAZIONE AL CITTADINO

Il Comune di Cerreto Sannita, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative promosse dal Comune, utilizza i seguenti strumenti di comunicazione :

sito Internet del Comune;

Albo Pretorio on line;

comunicati stampa;

pubblicazione mediante affissione;

distribuzione di materiale informativo;

campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;

comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il Comune di Cerreto Sannita garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale e pluriennale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti istituzionali di programmazione dell'ente.

TRASPARENZA

Per la messa a punto e la piena attuazione della Carta generale dei Servizi è necessario un costante processo di confronto diretto con i Cittadini. In particolare il comune di Cerreto Sannita si impegna a:

- discutere i piani, le proposte e i progetti inerenti l'evoluzione dei servizi comunali, per conseguire la maggiore soddisfazione del Cittadino;
- fissare incontri idonei a favorire un confronto sulle tematiche relative alla qualità dei servizi erogati.

TUTELA

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta generale dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo all'Ufficio Protocollo del Comune di Cerreto Sannita www.protocollocerretosannita@pec.it

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