

COMUNE DI BORGO VALSUGANA



CARTA DEI SERVIZI

Parte generale

In vigore dal 27 giugno 2015 scadenza il 30 giugno 2019

Indice generale

1. PREMESSA.....	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
3. TRASPARENZA ED ANTICORRUZIONE.....	3
4. STRUMENTI.....	3
5. RISCONTRO.....	5
6. TUTELA.....	5

1. PREMESSA

Il Comune di Borgo Valsugana ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri cittadini e le realtà socio-economiche operanti nei limiti del proprio territorio.

Il campo di applicazione del presente documento è riferito al servizio erogato dal Nido di Infanzia, dalla Biblioteca Comunale e dal Servizio Tributi relativamente alla gestione dell'imposta comunale sugli immobili.

La *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino.

Assicura la partecipazione dei cittadini all'operato dell'Amministrazione Comunale e il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato.

Stabilisce per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili.

Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del Cittadino e per ottenerne risposta.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale, da singole "Schede di regolamentazione del servizio" ciascuna per quanti sono i servizi regolamentati e dalla "Carta dei Servizi delle Biblioteche Pubbliche Comunali di Borgo Valsugana, Grigno, Roncegno Terme e Telve del Sistema Culturale Valsugana Orientale.

Il Comune, con modalità e tempi pianificati, prevede la regolamentazione dei servizi di maggiore impatto sul cittadino.

Il Cittadino prende conoscenza della *Carta dei Servizi* attraverso affissione della medesima nell'apposito spazio all'interno dell'edificio comunale, sul sito internet all'indirizzo www.comune.borgo-valsugana.tn.it oppure attraverso copia che viene consegnata dal Servizio Segreteria e Affari Generali o dall'Ufficio Protocollo a chi ne fa richiesta.

Presso il medesimo Servizio ci si può rivolgere 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

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. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

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.

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.

3. TRASPARENZA ED ANTICORRUZIONE

L'Amministrazione comunale garantisce l'attuazione della normativa deputata a garantire la maggiore trasparenza della propria azione amministrativa, nel rispetto della riservatezza dei dati.

L'Amministrazione utilizzerà gli strumenti offerti dalla normativa sulla trasparenza non solo come informazione al cittadino, ma anche quale garanzia di controllo su eventuali comportamenti lesivi o potenzialmente lesivi della integrità della Pubblica Amministrazione.

L'Amministrazione comunale garantisce inoltre l'attuazione degli adempimenti dettati dalla normativa relativa all'anticorruzione, anche in modo attivo e propulsivo, garantendo una adeguata formazione al personale.

4. STRUMENTI

4.1. 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, vengono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza interessata, costituiranno strumento di verifica sia 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 segnalazioni;
- Ampia trasparenza sulla propria attività amministrativa.

4.1.1 Copertura funzionale alle esigenze del territorio

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta, il Comune mette a disposizione dei Cittadini, presso l'Ufficio Protocollo, il Servizio Segreteria e Affari Generali nel palazzo comunale, presso la Biblioteca comunale e il Nido d'Infanzia, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

4.1.2 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 di regolamentazione dei singoli servizi).

Nell'erogazione dei servizi, il Comune può avvalersi di struttura organizzativa propria e, per alcune tipologie di servizi, 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 ad osservare;
- una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alle verifiche dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche imprevedute.

L'intervento, in funzione della tipologia del servizio, avviene di norma nel più breve tempo possibile; ciascuna scheda di regolamentazione prevede per il servizio trattato i tempi di minima e di massima dell'intervento.

4.1.3 Completezza ed accessibilità alle informazioni

Il Comune comunica con il cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

4.1.4 Comportamento del Personale

Il comportamento del personale dipendente come così pure il personale esterno, 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 interno è tenuto ad indicare le proprie generalità nel rapporto personale, nelle comunicazioni telefoniche e nelle comunicazioni effettuate via mail.

4.1.5 Gestione reclami e suggerimenti

I suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dal Comune devono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo in forma scritta.

In alternativa possono essere depositati nei contenitori presenti in appositi punti di raccolta o inviati tramite il sito internet all'indirizzo comune@comune.borgo-valsugana.tn.it

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

Tutte le segnalazioni vengono classificate dall'Ufficio Protocollo in reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.

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.

Per le "richieste di informazioni" arrivate in forma scritta il Comune si impegna a fornire risposta scritta solo nel caso sia impossibile utilizzare altra forma.

Viene messa a disposizione presso l'ingresso del comune, presso la Biblioteca comunale e presso il Nido di Infanzia apposita modulistica per la formalizzazione dei suggerimenti e dei reclami.

Il Cittadino può inoltre segnalare il suggerimento o reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta inviandola presso il comune al Servizio Segreteria e Affari Generali.

Sarà sua cura fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

4.2. Informazione al Cittadino

Il Comune di Borgo Valsugana utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative promosse dal Comune che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- a) Notiziario Comunale;
- b) Pubblicazione mediante affissione di documenti, distribuzione di materiale informativo (opuscoli - bandi - avvisi - ecc.);
- c) Ufficio Protocollo come primo punto di contatto con l'utenza;
- d) Pubblicazione nel sito web del Comune;
- e) Cura e gestione della sezione trasparenza del sito web;
- f) Campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- g) Comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- h) Informazioni presso tutti i servizi comunali presenti nel territorio.
- i) Incontri pubblici a tema

4.3. Valutazione e monitoraggio del servizio:

Il Comune si impegna ad effettuare periodicamente una analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati soggetti a certificazione di qualità.

L'indagine viene effettuata attraverso questionari.

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 tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti di programmazione dell'ente.

4.4. Validità della Carta dei Servizi

Questo documento approvato dagli organi deliberanti del Comune, ha validità 3 anni a partire dalla data di approvazione.

Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

5. RISCONTRO

Considerando che la messa a punto e 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.

6. TUTELA

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo all'Ufficio Protocollo.

Al momento della presentazione del reclamo, sarà cura del cittadino utente del servizio fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

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.