



COMUNE DI GOLFO ARANCI
Provincia di Sassari

LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO
AFFARI GENERALI -
UFFICIO SEGRETERIA - CONTRATTI

Approvata con delibera di G.C. N. 263 DEL 24.12.2024

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto, che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione, - utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La Carta costituisce un atto di chiarezza su quello che il Comune realizza, su come lo realizza e a quali condizioni.

Si tratta di una assunzione di responsabilità circa i servizi offerti, le possibilità esistenti e le prospettive di miglioramento effettivamente perseguibili.

Essa, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

I principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente sono:

1) EGUAGLIANZA: L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

2) LEGALITA': L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

3) IMPARZIALITA': Il Comune di Golfo Aranci eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

4) CONTINUITA': nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'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.

5) PARTECIPAZIONE: Il Comune di Golfo Aranci si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

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

6) EFFICACIA ED EFFICIENZA: Il Comune di Golfo Aranci pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

7) CHIAREZZA E CORTESIA: Il Comune di Golfo Aranci assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

8) INFORMAZIONE: Il Comune di Golfo Aranci 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.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi

- per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta è approvata dalla Giunta Comunale ed ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento deve essere periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Golfo Aranci possono essere scaricate in format sul sito www.comune.golfoaranci.ss.it

La presente Carta dei Servizi, relativa al Servizio Affari Generali – Ufficio Segreteria - Contratti del Comune di Golfo Aranci, ha lo scopo di fornire informazioni dettagliate ai cittadini in merito ai servizi erogati, le modalità di accesso e gli standard di qualità garantiti dagli Uffici. Nelle pagine seguenti sono indicate in forma sintetica le principali attività svolte e i servizi erogati, i procedimenti amministrativi e i relativi termini di conclusione, nonché le modalità di accesso.

SERVIZIO AFFARI GENERALI

Ufficio Segreteria e contratti

Adempimenti relativi alla Trasparenza

[Regolamento per l'accesso agli atti](#)

RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE:						
RESPONSABILE DEL SERVIZIO LL.PP. – MANUTENZIONI – AFFARI GENERALI – CONTRATTI						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				ISTANZA DI PARTE	D'UFFICIO	
Accesso agli atti	Regolamento comunale per	a) 30 giorni		X		Verifica presenza di contro interessati ai sensi dell'art. 3 del

e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90.	l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009	b) 30 giorni con ricerca d'archivio	Dalla data di presentazione della richiesta.	X		DPR 184/06. Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie
Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali	Regolamento funzionamento consiglio comunale	10 giorni	Dalla data di richiesta	X		Salvo che non si tratti di atti particolarmente complessi, nel qual caso alla presentazione della richiesta il responsabile del servizio precisa il maggior termine per il rilascio.

UFFICIO Segreteria CONSIGLIO COMUNALE

L'Ufficio svolge le seguenti attività:

- Supporto e tutela dei diritti dei Consiglieri;
- collabora con il Presidente nei compiti di direzione dei lavori del Consiglio;
- organizza l'attività del Consiglio;
- provvede all'iter di gestione degli atti deliberativi dell'amministrazione attiva e quelli di iniziativa dei consiglieri comunali;
- provvede all'iter di gestione degli atti di indirizzo e di controllo proposti dai consiglieri comunali (mozioni, interrogazioni, interpellanze);
- assiste il presidente nell'organizzazione e nella gestione delle sedute di Consiglio Comunale;
- cura la fase successiva di approvazione di tutti gli atti e documenti consiliari provvedendo agli adempimenti di legge.

UFFICIO Segreteria GIUNTA COMUNALE

L'Ufficio svolge le seguenti attività:

- cura l'iter procedurale di tutti gli atti di competenza della Giunta, quali deliberazioni, informative, direttive e risoluzioni;
- assiste il Sindaco, gli Assessori e il Segretario comunale nell'organizzazione e nella gestione delle sedute della Giunta, con predisposizione del relativo Ordine del Giorno;
- provvede alla collazione degli atti deliberati dalla Giunta, all'acquisizione delle firme, dei pareri di regolarità tecnica e contabile, nonché alla successiva pubblicazione sull'Albo OnLine;
- trasmette ai Servizi le deliberazioni, le informative, le direttive e le risoluzioni della Giunta per gli adempimenti di competenza ed ai Capigruppo consiliari l'elenco delle deliberazioni approvate e pubblicate;
- gestisce l'archivio delle deliberazioni ed il rilascio delle copie in caso di richieste di accesso agli atti;
- cura gli adempimenti relativi alla pubblicità dei dati degli amministratori prevista dal D. Lgs.vo 33/2013.
- presta assistenza agli stessi.
- provvede alla redazione delle determinazioni di competenza dell'Ufficio.

Responsabile del servizio: Sig. Francesco Chighini

Tel.: 0789/612907

Posta Elettronica Certificata (PEC):
francesco.chighini@pec.comune.golfoaranci.ss.it

Collaboratori Amministrativi:

Sig. Stefano Bonora

Tel.: 0789/612902

Sig.ra Giannone Daniela

Tel. 0789/612903

Orario ricevimento pubblico: lunedì - giovedì: 09.00 – 12.00 / 15.00 – 18,00

MAPPATURA PROCEDIMENTI

PUBBLICAZIONE DELIBERAZIONI DI GIUNTA COMUNALE	• Entro dieci giorni dalla Seduta di Giunta – in caso di immediata eseguibilità entro sette giorni
PUBBLICAZIONE DELIBERAZIONI DI CONSIGLIO COMUNALE	• Entro dieci giorni dalla Seduta di Consiglio - in caso di immediata eseguibilità entro sette giorni

INDICATORI QUALITA' UFFICIO SEGRETERIA				
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Supportare le funzioni e le attività amministrative degli organi politici del Comune e a tutti gli uffici dell'ente.		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Tutti i Responsabili di Servizio, dipendenti dell'ente e amministratori		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo Massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di Deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%

UFFICIO CONTRATTI

- Cura della liquidazione e riscossione dei diritti e delle spese connesse alla registrazione dei rogiti, secondo le disposizioni impartite dal Segretario Comunale;
- raccolta degli atti stipulati in forma pubblico-amministrativa e delle scritture private autenticate;
- registrazione in formato elettronico degli estremi degli atti stipulati in forma pubblico-amministrativa e delle scritture private autenticate;
- accesso alla piattaforma Trasparenza

Responsabile del servizio: Sig. Francesco Chighini

Tel.: 0789/612907

Mail:

francesco.chighini@comune.golfoaranci.ss.it

Posta Elettronica Certificata (PEC):

francesco.chighini@pec.comune.golfoaranci.ss.it

Orario ricevimento pubblico: martedì 09.00 – 12.00 / 15.00 – 18,00

Collaboratori Referenti per il Settore Affari Generali - Contratti:

Sig. Stefano Bonora

Tel. 0789/612902

Mail:

stefano.bonora@comune.golfoaranci.ss.it

Posta Elettronica Certificata (PEC):

stefano.bonora@pec.comune.golfoaranci.ss.it

Sig.ra Daniela Giannone
Tel. 0789/612903

Mail:

daniela.giannone@comune.golfoaranci.ss.it

Posta Elettronica Certificata (PEC):

daniela.giannone@pec.comune.golfoaranci.ss.it