



COMUNE DI GOLFO ARANCI

PROVINCIA DI SASSARI

Via Libertà, 74 - CAP 07020 – PEC: protocollo@pec.comune.golfoaranci.ss.it
Tel. 0789.612900 - Fax 0789.612938

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento che offre una visione completa dell'organizzazione dell'Ente, dei percorsi di accesso e di contatto, e dei livelli di qualità che si intende garantire nei servizi rivolti al cittadino. Viene intesa non solo come guida, ma come un vero e proprio patto che pone le basi per instaurare un legame di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino, incoraggiando un dialogo continuo per il miglioramento dei servizi erogati.

Con la Carta, il Comune di Golfo Aranci si impegna, in un'ottica di trasparenza, a fornire informazioni chiare sui servizi e sulle modalità di fruizione, con l'obiettivo di facilitare l'accesso e garantire standard di qualità specifici e dettagliati, rafforzando così il rapporto di fiducia con i cittadini. Gli standard minimi di qualità dei servizi, assicurati ai cittadini dal Comune, possono essere modificati solo in senso migliorativo e sono costantemente monitorati.

Questi standard si applicano a tutte le prestazioni offerte, valutate su parametri come accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, definiti attraverso indicatori e obiettivi specifici. Qualora gli standard o gli obiettivi dichiarati non fossero rispettati, i cittadini possono presentare reclamo secondo le modalità previste dalla Carta.

Infine, gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono normalmente con i tempi di conclusione del procedimento stesso.

Caratteristiche di questa Carta

Questa Carta della qualità dei servizi ha una validità pluriennale e verrà aggiornata in caso di variazioni significative rispetto alle informazioni in essa contenute. Sia la Carta sia la Relazione sui risultati sono consultabili sul sito web del Comune di Golfo Aranci.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi, il Comune di Golfo Aranci si attiene ai principi fondamentali illustrati di seguito, ponendo come obiettivo principale la soddisfazione delle esigenze dei cittadini.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il funzionamento complessivo dell'Amministrazione comunale si basano sul principio di legalità, garantendo il rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il relativo accesso si basano sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, applicando regole comuni a tutti senza distinzione di sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizione sociale.

L'uguaglianza garantisce un trattamento paritario, eliminando ogni forma di discriminazione. Tuttavia, questo principio non implica uniformità nelle prestazioni, che possono differenziarsi in base alle esigenze e situazioni personali e sociali specifiche.

Imparzialità

Il Comune di Golfo Aranci fornisce i servizi pubblici agli utenti seguendo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In ogni fase dell'erogazione è garantito il pieno rispetto delle normative di settore applicabili.

Continuità

Nel rispetto delle modalità previste dalla normativa vigente, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, per quanto possibile, in modo continuo e regolare, senza interruzioni. In caso di malfunzionamenti o interruzioni del servizio, vengono messe in atto tutte le misure necessarie per ridurre al minimo la durata delle irregolarità e per limitare i disagi agli utenti.

Diritto di scelta

Fatto salvo quanto previsto dalla normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è concessa la possibilità di scegliere tra i diversi fornitori di servizi, in particolare quelli presenti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Golfo Aranci si impegna a favorire la partecipazione dei cittadini nella fruizione dei servizi pubblici, sia per garantire il diritto a una corretta erogazione, sia per stimolare un rapporto collaborativo. Gli utenti, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente, hanno il diritto di accedere alle informazioni a loro relative.

Per contribuire al miglioramento dei servizi pubblici e alla partecipazione attiva, i cittadini possono presentare documenti, osservazioni o suggerimenti, oltre a segnalare eventuali disservizi attraverso reclami. Inoltre, il Comune di Golfo Aranci conduce regolarmente rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti riguardo alla qualità dei servizi offerti.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Golfo Aranci si impegna al massimo affinché i servizi siano forniti in modo da garantire un adeguato livello di efficienza ed efficacia. A tal fine, vengono adottate le condizioni e le misure necessarie per raggiungere questi obiettivi, tenendo conto delle risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Golfo Aranci si impegna a garantire una corretta esposizione delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici per favorire un esito positivo delle pratiche in fase di trattazione, prestando particolare attenzione alla semplicità e chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono caratterizzati da cortesia, disponibilità all'ascolto, rispetto ed educazione reciproca.

Informazione

Il Comune di Golfo Aranci considera l'informazione essenziale per garantire la qualità dei servizi offerti e per mantenere buoni rapporti con gli utenti. In questo contesto, l'informazione rappresenta un presupposto indispensabile per consentire ai cittadini di partecipare in modo consapevole e attivo alle modalità di erogazione dei servizi. Pertanto, agli utenti è assicurata un'informazione chiara, semplice, completa e tempestiva riguardo a procedure, tempi, criteri di erogazione dei servizi, oltre ai diritti e alle opportunità disponibili per loro.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta della qualità dei servizi origina dall'applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che stabilisce i Principi per l'erogazione dei servizi pubblici. Questo documento ha definito e reso vincolanti le modalità a cui l'erogazione dei servizi pubblici, anche se gestiti in regime di concessione, deve progressivamente uniformarsi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini e rispettare i principi di efficienza e imparzialità.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286.

Negli ultimi anni, l'attenzione a questi temi è stata ulteriormente rilanciata dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, che si occupa di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo decreto prevede, tra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

Infine, è importante menzionare il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, che attua l'art. 4 della Legge 4 marzo 2009 n. 15, riguardante il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale e obiettivi

L'ufficio svolge principalmente funzioni di segreteria particolare per il Sindaco, fornendo assistenza nella realizzazione degli obiettivi istituzionali e del programma di mandato. Si occupa di supportare l'organizzazione del lavoro del Sindaco offrendo supporto allo stesso e ai Consiglieri comunali delegati nelle loro attività politico-amministrative, oltre a gestire pubbliche relazioni, cerimoniale, accoglienza e rappresentanza.

Le attività e i servizi si concentrano principalmente sul back office, facilitando il rapporto e l'assistenza agli Organi del Comune attraverso il coordinamento operativo e il supporto alle pubbliche relazioni relative alla figura del Sindaco. L'ufficio è responsabile della risposta a interrogazioni, interpellanze, ordini del giorno, mozioni e richieste di accesso agli atti presentate dai Consiglieri Comunali nel corso del mandato.

Inoltre, l'ufficio gestisce anche un'attività di front-office rivolta al pubblico, interagendo con amministratori di altri Enti pubblici, privati, parastatali, uffici e cittadini. Si occupa della gestione delle richieste di appuntamento del Sindaco, raccoglie segnalazioni e problematiche da portare alla sua attenzione.

Gli obiettivi e le competenze dell'ufficio sono perseguiti attraverso modalità organizzative mirate a garantire un'ampia presenza oraria, nel rispetto delle norme e secondo criteri di efficacia ed economicità. Operativamente, l'ufficio riporta direttamente al Sindaco, mentre dal punto di vista amministrativo fa riferimento al Segretario Comunale.

Relaziona periodicamente con queste figure politiche e dirigenziali sui risultati ottenuti, presentando anche proposte di miglioramento dei processi e delle procedure.

2. Attività e destinatari

Azioni di Supporto

- Assistenza al Sindaco nelle funzioni attribuite dalla legge, dallo Statuto Comunale e dai Regolamenti, nonché in ogni altra attività e mansione legata al suo ruolo istituzionale e di rappresentante della comunità;
- Istruttoria e sviluppo di pratiche riguardanti questioni di rilevanza comunale, per le quali il Sindaco detiene la competenza.
- Assistenza alle riunioni di Giunta e Consiglio comunale.
- Gestione del protocollo e del cerimoniale durante gli incontri istituzionali, organizzazione di cerimonie, eventi e manifestazioni anche col rapporto con soggetti esterni all'amministrazione.
- Attività legate alla rappresentanza e alle onorificenze pubbliche, nonché a manifestazioni civili, religiose, culturali e sportive.
- Inoltro delle richieste di partecipazione del Gonfalone della città a manifestazioni pubbliche e cura dell'uso della fascia tricolore da parte degli amministratori comunali.
- Rapporti con Amministratori, Uffici e Cittadini
- Ricezione di richieste e segnalazioni da parte dei cittadini.
- Predisposizione e invio di riscontri diretti o inoltro delle richieste agli uffici competenti.
- Ricezione di risposte, sia verbali che scritte, formulate in sinergia con gli uffici di riferimento, interni ed esterni al Comune, e eventuale inoltro ai richiedenti o segnalanti.
- Gestione delle comunicazioni e richieste provenienti da altri Enti e Pubbliche Amministrazioni, con riscontro diretto o inoltro agli uffici competenti.
- Corrispondenza, Agenda del Sindaco e Pubbliche Amministrazioni
- Predisposizione, gestione e assegnazione degli atti amministrativi del Sindaco.
- Gestione della corrispondenza personale del Sindaco, con ritiro all'ufficio protocollo, registrazione della posta in arrivo e verifica dell'assegnazione agli uffici e agli Assessori o Consiglieri Comunali delegati.
- Amministrazione dell'account istituzionale di posta elettronica del Sindaco.
- Gestione dell'agenda informatizzata del Sindaco (Google Calendar).
- Ricezione di richieste e assegnazione di appuntamenti nell'agenda del Sindaco.
- Inserimento di eventi, riunioni, ricorrenze e cerimonie nell'agenda elettronica del Sindaco, in relazione alla sua partecipazione.
- Coordinamento delle richieste, proposte e reclami rivolti agli Amministratori Comunali.
- Gestione delle missioni del Sindaco

Recapiti, orari e modalità di accesso

Ubicazione Uffici: primo piano

Telefono: Tel. 0789 612900

E-mail: staffsindaco@comune.golfoaranci.ss.it

PEC: staffsindaco@pec.comune.golfoaranci.ss.it

Personale: la Segreteria del Sindaco si compone attualmente di un dipendente ex art. 90 D.Lgs. 267/2000.