



COMUNE DI MONTALTO DORA

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

CONDIZIONI DI SERVIZIO

Tutte le condizioni di servizio, incluse eventuali tempi di risposta e obblighi da parte dell'amministrazione comunale

Il presente documento intende guidare il cittadino informandolo sui servizi forniti dal Comune di Montalto Dora.

Il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei cittadini e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

Questo documento è ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Montalto Dora si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dagli uffici riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio da riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale

dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;

- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno (trattandosi di una piccola realtà non è possibile garantire la presenza al 100%, si consiglia quindi di chiamare preventivamente);
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del cittadino in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano il più possibile comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il cittadino possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto negli uffici siano svolti nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

Gli uffici si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Gli sportelli, come anche in generale i locali degli uffici comunali, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del cittadino	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi

4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso	
D. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone	almeno 50,00% giudizi positivi

diversamente abili;	
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
E. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
F. precisione e affidabilità	Standard minimi
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi

La tutela e la partecipazione del cittadino

La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente “Carta” costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all’utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

Modalità che l’ente ha deciso di attuare per la verifica degli standard: questionari.

L’aggiornamento degli *standard*

La Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

La valutazione periodica dei servizi

L’ente ha previsto di effettuare la valutazione del livello qualitativo dei servizi erogati tramite l’utilizzo dei questionari di soddisfazione ed eventualmente di relazioni interne dei dipendenti.

La tutela della privacy

Il cittadino che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi dei D.lgs. 196/2003 e del Regolamento generale dell’Unione Europea 2016/679 (GDPR), che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Privacy e trattamento dei dati personali: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/privacy>

Allegato:

- **modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI,
SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO
DEI SERVIZI**

Al Responsabile del Servizio

Comune di _____

Via _____

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	
PEC (eventuale)	

Oggetto del reclamo:

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti, modalità di presentazione del presente modulo:

- pec indicata nella scheda
- mail indicata nella scheda
- sportelli comunali