



Comune di Sarcedo

PROVINCIA DI VICENZA



CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale qualsiasi soggetto erogatore di un servizio pubblico mette il cittadino in condizione di conoscere ed accedere agevolmente a tale servizio, che deve essere erogato secondo principi di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

Anche il Comune di Sarcedo, attraverso la Carta dei Servizi, intende far conoscere in modo organico e ordinato alla collettività il proprio modo di operare, individuando gli standard di qualità perseguiti e attesi e delineando gli obiettivi della propria azione, nonché i diritti dei cittadini-utenti dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale in Amministrazione Trasparente - Servizi erogati - Carta dei servizi e standard di qualità.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in L. n. 273 dell'11 luglio 1995 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della PA), recante la disciplina per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D.lgs. n. 286 del 30/07/1999 (Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche) - art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni);
- Legge n. 328 dell'8 novembre 2000, (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali), art. 13 "Carta dei servizi sociali";
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica (Rilevazione della qualità percepita dai cittadini);
- D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni).

3. PRINCIPI E FINALITÀ

La Carta dei Servizi:

- presenta gli Uffici e ne illustra l'organizzazione; in questa prima fase si sono presi in considerazione gli uffici Anagrafe, Biblioteca, Segreteria – Cultura – Sport, Edilizia privata, Servizi sociali e Tributi;
- espone ai cittadini i principali servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione con l'indicazione delle sedi, recapiti ed orari;
- fissa gli indicatori e standard di qualità dei servizi erogati;
- offre in forma organica tutte le informazioni utili al godimento dei servizi allo sportello, presso l'ufficio tenendo conto delle informazioni che già sono pubblicate sul sito per disposizione di legge, in particolare ai sensi del D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33, evitando inutili duplicazioni.

4. STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati gli standard, ovvero i livelli minimi di qualità che il Comune di Sarcedo s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

È inoltre prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso indagini di customer satisfaction.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini per la conclusione del procedimento, come indicati nelle disposizioni normative o nei Regolamenti comunali.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese sono individuati rispetto ai seguenti parametri:

PARAMETRO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione degli uffici	Accesso fisico agli uffici	Assenza di barriere architettoniche per il raggiungimento di ogni ufficio comunale che eroga servizi al cittadino
			Adeguata segnaletica del percorso per il raggiungimento dei singoli uffici
			Adeguata segnaletica per il raggiungimento dell'ascensore
	Accessibilità agli uffici	Orari di apertura degli uffici al pubblico	Apertura al pubblico, anche su appuntamento, almeno 3 giorni alla settimana, di cui almeno uno in orario pomeridiano almeno fino alle ore 18,00
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure on line	Indicazione chiara e facilmente reperibile relativamente ai servizi fruibili a distanza
Informazioni sull'accessibilità	Presenza sul sito web delle informazioni sulle modalità di accesso	Presenza sul sito web almeno delle seguenti informazioni sempre aggiornate per ogni ufficio: esatta ubicazione, giorni/orari di apertura, modalità di accesso (libera o su appuntamento)	
TRASPARENZA	Carta dei servizi	Presenza della carta dei servizi sul sito web	Aggiornamento tempestivo della Carta dei servizi in relazione a tutti i servizi comunali
	Customer satisfaction	Effettuazione dell'indagine	Pubblicazione tempestiva dei risultati dell'indagine e delle eventuali misure di mitigazione e correzione
RISERVATEZZA	Tutela della riservatezza	Azioni e strumenti a tutela della riservatezza	Utilizzo di sistemi di identificazione in anonimato per la chiamata del turno
			Utilizzo di ambienti esclusivi per l'erogazione dei servizi afferenti ai Servizi alla persona e alla famiglia e ai procedimenti relativi alle pratiche di separazione e di divorzio

In caso di mancato rispetto degli standard sopra elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo 6.

Al riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione conseguiranno le idonee azioni correttive.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SERVIZI EROGATI - informazioni per una facile fruizione

UFFICI	INFORMAZIONI PRATICHE per fruire dei servizi erogati	SERVIZI ON LINE
Segreteria	https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/unita_organizzativa/segreteria/	https://www.comune.sarcedo.vi.it/servizi/
Demografici	https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/unita_organizzativa/demografico/	https://www.anagrafenazionale.interno.it/servizi-al-cittadino/ https://www.comune.sarcedo.vi.it/servizi/
Cultura – Istruzione - Sport	https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/unita_organizzativa/culturale-istruzione-e-sport/	https://www.comune.sarcedo.vi.it/argomento/istruzione/ https://biblioinrete.comperio.it
Edilizia privata	https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/unita_organizzativa/edilizia-privata/	https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/unita_organizzativa/sportello-unico-per-le-attivita-produttive/ https://www.comune.sarcedo.vi.it/servizi/
Servizi sociali	https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/unita_organizzativa/sociale/	https://www.comune.sarcedo.vi.it/servizi/
Tributi	https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/unita_organizzativa/tributi/	https://www.comune.sarcedo.vi.it/servizio/calcolo-imu-online/

La modulistica è reperibile al seguente link: <https://www.comune.sarcedo.vi.it/amministrazione/documenti-e-dati/>

I regolamenti interni che disciplinano l'erogazione dei servizi sopra elencati e la modulistica per usufruirne sul sito web del Comune e consultabili al seguente link: <https://servizionline.comune.sarcedo.vi.it/c024097/zf/index.php/atti-general>

6. PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI

Il Comune di Sarcedo ha attivato il sistema telematico di prenotazione di appuntamenti per l'accesso ad alcuni servizi degli uffici demografici, segreteria, sociale, cultura-istruzione-sport, opere pubbliche ed edilizia privata.

La pagina web dedicata alle istruzioni per la prenotazione on line è raggiungibile dal seguente link: <https://vurp.comune.sarcedo.vi.it/#/prenotazione-appuntamento>

7. PAGAMENTI

PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione, in attuazione dell'art. 5 del D.Lgs. n. 82/2005 (cd CAD).

Su MyPay è possibile fare pagamenti verso le Pubbliche amministrazioni e altri soggetti che hanno aderito all'iniziativa di Regione del Veneto:

- è possibile cercare e pagare un avviso di pagamento;
- è possibile scegliere un ente e il tipo di pagamento spontaneo da effettuare, compilando i campi richiesti e procedendo con il pagamento.

Il servizio è raggiungibile al link <https://www.comune.sarcedo.vi.it/servizio/pagopa/>

8. RAPPORTI CON IL CITTADINO

Il comune di Sarcedo assicura un'informazione completa e aggiornata ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi attraverso una serie di strumenti:

- Amministrazione Trasparente

Si tratta del principale strumento digitale con cui il cittadino può ottenere documenti, dati e informazioni sull'attività del Comune di Sarcedo: nella home page del sito internet ogni cittadino, dall'etichetta "Amministrazione trasparente" può accedere liberamente, scaricare gratuitamente e riutilizzare (citandone la fonte "Comune di Sarcedo") ogni contenuto che, per facilità di consultazione, è organizzato per singole "materie".

Link ad Amministrazione trasparente:
<https://servizionline.comune.sarcedo.vi.it/c024097/zf/index.php/trasparenza/index/index>

- Diritto di accesso

Il Regolamento interno sulle forme di accesso disciplina i tre strumenti con i quali il cittadino può ottenere documenti dal Comune di Sarcedo:

- Accesso civico semplice: ogni cittadino ha il diritto di richiedere a qualsiasi Pubblica Amministrazione (anche se non è residente) che venga pubblicato nella sezione di amministrazione Trasparente i documenti, le informazioni e i dati di cui la normativa vigente richiede la pubblicazione e questa sia carente nel sito della Pubblica amministrazione stessa. Il cittadino non ha necessità di giustificare la propria

richiesta.

- Accesso civico generalizzato: ogni cittadino può richiedere che sia rilasciato gratuitamente qualsiasi dato e documento detenuto dalla Pubblica Amministrazione, fatte salve le limitazioni disciplinate dall'art. 5 bis del D.lgs. 33/2013. Il cittadino non ha necessità di giustificare la propria richiesta.

- Accesso agli atti: ogni cittadino può richiedere qualsiasi documento detenuto dalla Pubblica Amministrazione, con le limitazioni disciplinate dall'art. 24 della L. 241/1990, purché sia titolare di una situazione giuridicamente tutelata cui corrisponda l'interesse diretto, concreto e attuale alla presa visione o alla consegna di copia dei documenti richiesti.

Il Regolamento è pubblicato in Amministrazione Trasparente/ disposizioni generali/atti generali e raggiungibile al seguente link:

<https://servizionline.comune.sarcedo.vi.it/c024097/zf/index.php/atti-general/index/dettaglio-atto/atto/41>

In via generale, l'accesso avviene, ove possibile, immediatamente e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Il comune di Sarcedo mette a disposizione di ogni cittadino tutte le informazioni per esercitare il diritto di accesso e la relativa modulistica. I documenti sono pubblicati in Amministrazione trasparente/altri dati/accesso civico e raggiungibili al seguente link:

<https://servizionline.comune.sarcedo.vi.it/c024097/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/159>

- Avvio del procedimento e accesso partecipativo

Ogni servizio utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegna ad informare il singolo cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguarda, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo. In particolare ogni ufficio provvede a formalizzare l'**avvio del procedimento**.

Ogni cittadino ha inoltre diritto di **accesso partecipativo**, cioè ha sempre la possibilità di prendere visione degli atti di un procedimento che lo riguarda, fatti salvi alcuni limiti previsti dalla legge ed elencati all'art. 24 della L. 241/1990.

- Suggerimenti, reclami, segnalazioni

Conformemente a quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ogni cittadino ha diritto ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

Nello spirito della massima collaborazione, ogni cittadino ha la possibilità di presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, sia verbalmente, (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera o e - mail) utilizzando i seguenti contatti:

Comune di Sarcedo – Via Roma 17 – Sarcedo (VI)

- Tel: 0445.884224 (Ufficio segreteria)
- Posta Certificata (PEC): sarcedo.vi@cert.ip-veneto.net
- E-Mail: info@comune.sarcedo.vi.it

La segnalazione può essere formulata sul modulo allegato alla presente Carta.

In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome,

cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni.

- Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT)

Ogni Comune nomina il Responsabile per la prevenzione della Corruzione e per la trasparenza.

Tutte le informazioni sull'argomento sono contenute nel piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, pubblicato nel web alla sezione di Amministrazione trasparenza "Altri dati - prevenzione della corruzione", raggiungibile dal seguente link:

<https://servizionline.comune.sarcedo.vi.it/c024097/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/158>

Chiunque può segnalare al RPCT fenomeni corruttivi. Tutte le informazioni sull'argomento sono contenute nella alla sezione di Amministrazione trasparenza "Altri dati - prevenzione della corruzione" - WHISTLEBLOWING- Segnalazione di illeciti, raggiungibile dal seguente link:

<https://servizionline.comune.sarcedo.vi.it/c024097/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/308>

All'indirizzo di posta elettronica del RPCT può accedere solamente il Responsabile Anticorruzione; l'identità del segnalante potrà essere rivelata dal Responsabile Anticorruzione solamente se quest'ultimo avrà rilasciato espressa autorizzazione a tal fine. Per converso, il Responsabile Anticorruzione non prenderà in considerazione segnalazioni anonime.

In alternativa è sempre possibile da parte di chiunque segnalare fenomeni corruttivi direttamente ad ANAC, secondo le istruzioni raggiungibili mediante il seguente link:

<https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>

- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)

Si tratta della figura che ha il compito, all'interno del comune, di sorvegliare sul rispetto della disciplina comunitaria e nazionale in materia di trattamento dei dati personali.

Il cittadino che intenda fare una segnalazione al Garante per la Protezione dei Dati Personali, può inoltrare la medesima anche al RPD del Comune di Sarcedo, che ha il compito di fungere da punto di contatto per l'Autorità Garante nazionale per questioni connesse al trattamento dei dati.

I contatti del RPD sono pubblicati nella sezione finale della homepage del sito web del Comune "DPO" e raggiungibile dal seguente link:

<https://www.comune.sarcedo.vi.it/>

9. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI - DIRITTI E DOVERI

La carta dei servizi è soggetta a revisione annuale con aggiornamento - ove necessario - dei parametri, dei fattori e degli standard di qualità nonché della normativa e di ogni altra informazione utile al cittadino.

Si intendono tempestivamente apportate d'ufficio le modifiche dei contenuti del capitolo 5 "Struttura organizzativa e servizi erogati" nonché ogni altra modifica conseguente a provvedimenti adottati dal Comune.

- Diritti e doveri del personale nell'erogazione dei servizi:

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità riservatezza e senza discriminazione alcuna; garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

- Diritti e doveri del cittadino della fruizione dei servizi:

Il cittadino rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare; è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-SEGNALAZIONE

All'Ufficio Segreteria
Via Roma, 17
36030 Sarcedo (VI)

OGGETTO: modulo reclami - suggerimenti - segnalazioni da parte di cittadini fruitori del servizio _____.

- RECLAMO
- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE

(barrare con x solo la voce d'interesse).

Il sottoscritto _____ nato a _____, il _____, residente in _____, via _____, n. _____, telefono _____, e-mail _____

segnala quanto segue: (descrizione del fatto per cui si reclama/suggerisce/apprezza)

allega: _____

_____, li _____

firma

da trasmettere personalmente o da inviare per e-mail a info@comune.sarcedo.vi.it o per posta certificata (PEC): sarcedo.vi@cert.ip-veneto.net