



Città di Civitavecchia

*Città Metropolitana di Roma Capitale*

# Carta dei Servizi

ANNO 2020

**Servizio 3 LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione  
Tecnologica, Immobili Comunali , Protezione Civile**

SEZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA  
PROTEZIONE CIVILE



## PREMESSA

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Civitavecchia, il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” si è dotato della presente “Carta dei servizi”, quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione degli uffici, sugli standard di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta inoltre uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all’Amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il Comune ai suoi cittadini.

La “Carta dei servizi” del servizio Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” è anche un atto che individua le responsabilità dell’ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell’utenza.

Può esser quindi definita un impegno scritto tra l’amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti ed obblighi.

Il fondamento normativo all’adozione della Carta dei servizi si riscontra nell’Art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che: *“I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”*

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall’art. 101 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il Codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: *“Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l’obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.”*

Infine deve essere menzionato il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così



come degli obblighi contenuti nelle Carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'attività sopra elencata, il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, "Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile" opera nel rispetto dei seguenti principi:

eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

### **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, "Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile" del Comune di Civitavecchia assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

### **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **TRASPARENZA**

Il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, "Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile" garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale.

### **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, "Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile" garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:



**Città di Civitavecchia**

Città Metropolitana di Roma Capitale

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (*customer satisfaction*) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando la modulistica predisposta da inviare per posta ordinaria a:

Ovvero tramite e – mail al seguente indirizzo  
[lavoripubblici.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:lavoripubblici.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it) - [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il personale addetto al Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” deve operare in maniera precisa e tempestiva alla richiesta che pervengono dai cittadini avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'ente.

## **I SERVIZI OFFERTI**

Il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” è così articolato:

Dirigente Dott. Ing. Giulio Iorio

Via Regina Elena 34

N. tel 0766/590846

e-mail [giulio.iorio@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:giulio.iorio@comune.civitavecchia.rm.it)

riceve su appuntamento al numero 0766/590853 (Segreteria Dirigente)

Descrizione del servizio

**“Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile”**

posizione organizzativa Dott.ssa Cinzia Strengacci

Servizio 3 LLPP e Opere nfrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile

Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione civile

Tel: 0766 590900 – Email: [cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it)

**Carta dei servizi 2020**

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901



**Città di Civitavecchia**

Città Metropolitana di Roma Capitale

Via Regina Elena 34

N. tel 0766/590900

e-mail [cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it)

UFFICIO CED:

N. tel 0766/590046 - 592275

e-mail [massimo.mari@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:massimo.mari@comune.civitavecchia.rm.it)

[roberto.cesarini@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:roberto.cesarini@comune.civitavecchia.rm.it)

### **Protezione Civile**

- ✓ Coordinamento di tutte le attività ed i compiti previsti dalla legislazione statale, regionale e comunale in materia di protezione civile e, in particolare:
- ✓ Coordinamento e direzione dell'attività di protezione civile, pronto intervento sismico e delle emergenze per tutti gli interventi calamitosi;
- ✓ Adozione in ambito comunale delle attività di prevenzione dei rischi stabilite dai programmi e piani regionali;
- ✓ Predisposizione dei piani comunali e/o intercomunali di emergenza anche nelle forme associative e di cooperazione previste dalle leggi nazionali e regionali;
- ✓ Cura l'anagrafe delle associazioni di volontariato;
- ✓ Gestione del gruppo comunale di volontari;
- ✓ Cura l'accreditamento e l'iscrizione nell'Albo Regionale e Nazionale degli enti di servizio civile nazionale.

### **Innovazione Tecnologia**

- ✓ Gestione attività e adempimenti in materia di privacy nonché predisposizione/aggiornamento del relativo Regolamento;
- ✓ Responsabile del trattamento dei dati personali a norma del Regolamento Europeo 2016/679, garantisce il coordinamento e la gestione delle attività e funzioni previste dalla normativa sulla privacy ed in particolare relativamente agli aspetti riguardanti gli archivi informatizzati e supervisione della sicurezza dei dati;
- ✓ Predisposizione, gestione ed aggiornamento del Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery;
- ✓ Sviluppo di sistemi e strumenti informatici per la struttura comunale, collaborazione con l'affidatario del contratto di servizio;

*Servizio 3 LLPP e Opere infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile*

*Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione civile*

Tel: 0766 590900 – Email: [cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it)

**Carta dei servizi 2020**

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901



- ✓ Supporto agli utenti (PC e reti locali o estese, anche telefoniche);
- ✓ Supervisione circa il rispetto dell'applicazione della normativa della privacy per quanto concerne la gestione degli archivi informatizzati, elaborazione di proposte per il miglioramento delle politiche di sicurezza dei dati;
- ✓ Gestione del contratto di servizio per l'outsourcing delle telecomunicazioni interne (fonia e dati);
- ✓ Ricerca di finanziamenti e partecipazione a progetti nel campo dell'innovazione tecnologica;
- ✓ Progettazione e realizzazione di sistemi di comunicazione multimediale rivolti al territorio;
- ✓ Gestione di progetti per la realizzazione di infrastrutture tecnologiche a carattere urbano;
- ✓ Gestione delle richieste dei diversi Servizi, in merito alle esigenze di informatizzazione dei processi di lavoro e degli archivi di dati e coordinamento delle scelte relative ai fornitori ed ai prodotti;
- ✓ Informatizzazione protocollo e archivi dell'Ente;
- ✓ Gestione tecnica dei sistemi di videosorveglianza e supporto tecnico alla gestione dei varchi AP e ZTL;
- ✓ Proposte di soluzioni innovative e disponibili sul mercato, in collaborazione con l'affidatario del contratto di servizio, e azioni di stimolo e di informazione nei confronti dei diversi Servizi dell'Ente;
- ✓ Dematerializzazione archivi cartacei e informatici;
- ✓ Promozione e supporto informatico all'utilizzo della firma digitale in generale e, più in particolare, nel suo utilizzo per i contratti e obblighi in materia di trasparenza;
- ✓ Promozione e attivazione di azioni volte alla sostenibilità ambientale degli interventi di innovazione tecnologica (SMART CITY).

### **Impianti Fotovoltaici ed Efficienza Energetica**

- ✓ Cura la redazione delle pratiche di "Connessione" ed "Allacciamento" con ENEL od altro soggetto proprietario della rete;
- ✓ Cura la procedura TERNA – GAUDI per l'inserimento di nuovi impianti comunali;
- ✓ Cura la redazione delle pratiche di competenza comunale con il GSE (Scambio sul Posto, Ritiro Dedicato, ecc...);
- ✓ Nel caso di impianti con potenza superiore a 20 KW, cura i rapporti con l'Agenzia delle Dogane, relativamente a:  
o Apertura Officina elettrica (impianti comunali)

Servizio 3 LLPP e Opere infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile

Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione civile

Tel: 0766 590900 – Email: [cinzia.strenqacci@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:cinzia.strenqacci@comune.civitavecchia.rm.it)





o Vidimazione e tenuta “Registro di Produzione” (impianti comunali)

o Dispone il pagamento imposta di esercizio di Officina elettrica (annuale) (impianti comunali); comunali

- ✓ Effettua il monitoraggio sistematico della funzionalità degli impianti da comunali fonti rinnovabili;
- ✓ Cura l’affidamento, e ne verifica l’esecuzione, della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti comunali da fonti rinnovabili;
- ✓ Efficientamento energetico delle strutture comunali.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” si impegna ad osservare in tutte le sedi le norme in materia di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro, nonché ad adottare, nell’esecuzione dei servizi, tutte gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l’incolumità degli utenti e del personale.

Il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” è altresì tenuto ad osservare tutte le prescrizioni contenute nelle norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l’amministrazione.

L’erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a:

### **1 - Personale addetto**

viene garantito:

- un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all’ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni se il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi;
- il riconoscimento del personale addetto ai rapporti con l’utenza;
- la partecipazione a corsi formativi di aggiornamento.

### **2 - Gestione del servizio**

viene garantito:

- il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle relative turnazioni di personale, al fine di garantire la costante apertura degli stessi, anche in determinati periodi dell’anno.

Servizio 3 LLPP e Opere nfrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile

Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione civile

Tel: 0766 590900 – Email: [cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:cinzia.strengacci@comune.civitavecchia.rm.it)



**Città di Civitavecchia**

Città Metropolitana di Roma Capitale

- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

## **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

il Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile. “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” provvede a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle informazioni in merito a bandi/avvisi pubblici, nonché delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.

## **I RECLAMI**

L'utente può presentare reclamo utilizzando il modello di cui alla pagina seguente, che può essere inviato o per posta o mediante un e-mail ai seguenti indirizzi,:

[lavoripubblici.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:lavoripubblici.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it) – [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)

Il funzionario responsabile riferirà al reclamante, entro 30 giorni circa, per iscritto circa lo stato o l'esito degli accertamenti, l'adozione delle misure ritenute opportune nonché le eventuali azioni da esperire in caso di risposta sfavorevole o insoddisfacente.

## **VALIDITÀ ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Le future revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale. La presente Carta è stata pubblicata dal Servizio LLPP e Opere Infrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile, “Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione Civile” in data 05/05/2020

Servizio 3 LLPP e Opere nfrastrutturali, Innovazione Tecnologica, Immobili Comunali, Protezione Civile  
Sezione Innovazione Tecnologica, Protezione civile  
Tel: 0766 590900 – Email: [cinzia.strenqacci@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:cinzia.strenqacci@comune.civitavecchia.rm.it)

**Carta dei servizi 2020**

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901