



Città di Civitavecchia

Città Metropolitana di Roma Capitale

Carta dei Servizi

ANNO 2020

**Servizio 2 Risorse Umane, Politiche
del Welfare, Pubblica
Istruzione, Sport, Relazioni con il
Pubblico e Servizi Demografici**

PREMESSA

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Civitavecchia, il servizio “Servizi Demografici” 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 “Servizi Demografici” 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 “Servizi Demografici” opera nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

EGUAGLIANZA ED 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 "Servizi Demografici" 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 "Servizi Demografici" 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.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

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 "Servizi Demografici" garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- 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: Comune di Civitavecchia Servizio 2 – Ufficio Servizi Demografici P. le P. Guglielmotti 7, 00053 Civitavecchia (Rm). Ovvero tramite e – mail al seguente indirizzo

giglio.marrani@comune.civitavecchia.rm.it

viviana.melgrani@comune.civitavecchia.rm.it

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il personale addetto al servizio “Servizi Demografici” 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 “Servizi Demografici” è così articolato:

Referente

Avv. Giglio Marrani P. le Pietro Guglielmotti 7N. tel 0766.590269N. Fax 0766.590884

e-mail: giglio.marrani@comune.civitavecchia.rm.it

orario di ricevimento del pubblico da lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 mar-gio dalle 15.30 alle 17.30

P.O. del Servizio:

Dott.ssa Viviana Melgrani P.le Pietro Guglielmotti 7

N. tel 0766.590057N. fax 0766.590884

e-mail: viviana.melgrani@comune.civitavecchia.rm.it

Procedimenti: Si rinvia a quanto pubblicato nell'apposita sezione del sito istituzionale raggiungibile tramite il link di seguito riportato: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it/amm-trasparente/anagrafe/>

Il servizio "Servizi Demografici" 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.
- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

il servizio "Servizi Demografici" 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 tramite fax, ovvero mediante un e-mail ai seguenti indirizzi:

giglio.marrani@comune.civitavecchia.rm.it oppure

viviana.melgrani@comune.civitavecchia.rm.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 “Servizi Demografici” in data -----
2020.