



Città di Civitavecchia

Città Metropolitana di Roma Capitale

Carta dei Servizi



ANNO 2020

Segreteria Generale



PREMESSA

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Civitavecchia, il servizio Segreteria Generale 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 Segreteria Generale 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 e s.m.i. 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.

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'attività sopra elencata, il servizio Segreteria Generale opera nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. Il servizio Segreteria Generale del Comune di Civitavecchia assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

CONTINUITÀ

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 Segreteria Generale 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 Segreteria Generale 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 – Segreteria Generale – P.le P.Guglielmotti, 7 – 00053 Civitavecchia (RM) ovvero tramite: e – mail al seguente indirizzo: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it
PEC al seguente indirizzo: comune.civitavecchia@legalmail.it

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259



EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il personale addetto al servizio Segreteria Generale deve operare in maniera precisa e tempestiva alle richieste 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 Segreteria Generale è così articolato:

Referente Avv. Pompeo Savarino

tel. 0766/590281 – 0766/590259

e-mail: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it

orario di ricevimento del pubblico:

dal Lunedì al Venerdì 10:00 – 12:00

Martedì e Giovedì anche 15:00 – 17:00

Ufficio Controlli Interni

P.le P. Guglielmotti, 7 – Civitavecchia

N. tel: 0766/590252

e-mail: vanina.mattera@comune.civitavecchia.rm.it

Procedimento	Termine Procedimento (gg)	Prerequisiti (cosa serve per)
Potere sostitutivo	15 giorni dalla data della comunicazione di ammissibilità al richiedente	
Vidimazione registro soci (ONLUS)	3 giorni dalla presentazione dell'istanza	-Modulo di richiesta compilato e sottoscritto; -Copia documento di riconoscimento; -Copia dello statuto dell'organizzazione; -Registro per il quale è richiesta la bollatura

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259



Città di Civitavecchia

Città Metropolitana di Roma Capitale

Ufficio Giunta e Consiglio

P.le P. Guglielmotti, 7 – Civitavecchia

N. tel: 0766/590201 - 203 – 259

e-mail: carmelina.castello@comune.civitavecchia.rm.it

autiero.antonietta@comune.civitavecchia.rm.it

daniela.dimartino@comune.civitavecchia.rm.it

letizia.pirisi@comune.civitavecchia.rm.it

Procedimento	Termine Procedimento (gg)	Prerequisiti (cosa serve per)
Adozione (o revisione) del Regolamento per il Consiglio Comunale	180	
Convocazione Consiglio Comunale	7	
Liquidazione gettoni di presenza ai Consiglieri Comunali	60	
Rimborso permessi retribuiti dei consiglieri	60	Richiesta datore di lavoro
Accesso agli atti	30	Richiesta scritta sulla base dell'Allegato A – Accesso informale o dell'Allegato B - Accesso formale al Regolamento di Accesso agli Atti corredata delle informazioni previste dagli artt. 12 e 13 del suddetto Regolamento

Ufficio Stragiudiziale

P.le P. Guglielmotti, 7 – Civitavecchia

n. tel: 0766/590202 - 231 – 278

e-mail: giuseppina.depaolis@comuna.civitavecchia.rm.it

lorella.marcorelli@comune.civitavecchia.rm.it

patrizia.barletta@comune.civitavecchia.rm.it

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259

Carta dei servizi 2020

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

Posta elettronica certificata: comune.civitavecchia@legalmail.it – Telefono: 0766 5901



Procedimento	Termine Procedimento (gg)	Prerequisiti (cosa serve per)
Gestione della corrispondenza e l'agenda del Sindaco. Organizzazione delle attività connesse ai rapporti del Sindaco con la Giunta, i Gruppi consiliari, i politici, i cittadini, le organizzazioni. Coordinamento di attività progettuali a forte valenza politica ed istituzionale, predisponendo elaborati e sintesi per gli organi di governo e i gruppi consiliari. Predisposizione dei provvedimenti amministrativi di propria competenza.	180	

Ufficio Contratti

P.le P. Guglielmotti, 7 – Civitavecchia

N. tel: 0766/590280 – 288

e-mail: benedetta.craba@comune.civitavecchia.rm.it

Procedimento	Termine Procedimento (gg)	Prerequisiti (cosa serve per)
Supporto e supervisione dei contratti redatti dagli Uffici dei vari Servizi comunali; per ogni contratto da sottoscrivere predisposizione di una apposita istruttoria sulla regolarità del contratto da sottoscrivere da inserire nel fascicolo. Verifica finale dell'atto predisposto dall'ufficio prima del rogito dei contratti. Tenuta del repertorio dei contratti, predisposizione tecnico-		

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259



giuridica dei rogiti, assistenza ai rogiti, alla liquidazione e alla riscossione dei diritti e delle imposte e alla registrazione secondo le disposizioni impartite dal Segretario Generale. Tenuta della raccolta degli atti in forma pubblica amministrativa e delle scritture private e non.		
--	--	--

STANDARD DI QUALITÀ

Il servizio Segreteria Generale 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, tutti gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti e del personale.

Il servizio Segreteria Generale 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.

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259



Città di Civitavecchia

Città Metropolitana di Roma Capitale

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il servizio Segreteria Generale 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: pompeo.savarino@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 Segreteria Generale in data 30/04/2020.

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259

Carta dei servizi 2020



Città di Civitavecchia

Città Metropolitana di Roma Capitale

MODELLO SEGNALAZIONI E RICHIAMI

Gentile utente, con questo modello Lei ha l'opportunità contribuire a migliorare il servizio offerto dal Comune di Civitavecchia.

Sarà sufficiente compilare i campi che seguono ed inviare la scheda all'ente.

Si fa presente che le schede anonime non verranno prese in considerazione e che i dati da Lei forniti saranno trattati nel rispetto di quanto previsto nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.

Grazie per la Sua gentile collaborazione!

PROBLEMI RISCONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

NOME _____ COGNOME _____

RESIDENTE IN _____

RECAPITI TEL./EMAIL _____

Il sottoscritto _____ acconsente al trattamento dei propri dati personali da parte del Comune di Civitavecchia, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016. Il titolare del trattamento è il Comune di Civitavecchia, il responsabile del trattamento è il dirigente del servizio cui è rivolta la presente segnalazione.

Data _____ Firma _____

Segreteria Generale

Email: pompeo.savarino@comune.civitavecchia.rm.it – tel. 0766/590252/259

Carta dei servizi 2020