

ANNO 2018-2020

Carta dei servizi

STANDARD DI QUALITÀ



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

AREA V - SERVIZI AMBIENTALI,
PATRIMONIO E PUBBLICA ISTRUZIONE

SINDACO: Dott. Giuseppe Stefio

RESPONSABILE DI P.O.: Arch. Giovanni Spagnoello

STANDARD DI QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Carlentini si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei Cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il Cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (*per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali*), sia però anche conoscere in anticipo (*per esclusione*) i limiti delle sue aspettative (*quello a cui, cioè, non ha diritto*).

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994* e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*.

Prefazione

INDICE

Organigramma dell'Area V <i>Servizi Ambientali, Patrimonio e Pubblica Istruzione</i>	pag. 3
1. Obiettivo primario del servizio	pag. 3
2. Attività dei servizi	pag. 4
3. Destinatari	pag. 4
4. Modalità di accesso e fruizione.....	pag. 4
5. Modalità di presentazione delle istanze	pag. 5
6. Personale impegnato nei servizi	pag. 5
7. Oggetto dei Servizi erogati (articolazione degli Uffici e dei Servizi): <i>Descrizione, Impegni e Standard di qualità</i>	pag. 6
Servizio 1: <i>Pubblica Istruzione</i>	pag. 6
Servizio 2: <i>Patrimonio - Ecologia</i>	pag. 12
8. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	pag. 16
9. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali.....	pag. 18
Allegati: Scheda di segnalazioni o reclami.....	pag. 20

CARTA DEI SERVIZI AREA V

SERVIZI AMBIENTALI, PATRIMONIO E PUBBLICA ISTRUZIONE

L'Organigramma dell'Area V - è così composto:

SERVIZIO 1 - PUBBLICA ISTRUZIONE

Uffici:

- ✓ Ufficio Pubblica Istruzione;
- ✓ Archivio;
- ✓ Biblioteca;
- ✓ Ufficio Sport - Turismo - Spettacolo.

SERVIZIO 2 - PATRIMONIO E ECOLOGIA

Uffici:

- ✓ Ufficio Patrimonio;
- ✓ Ufficio Casa;
- ✓ Ufficio Igiene e Sanità - R.S.U. - Vigilanza Ambientale e Sanitaria.

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI

L'obiettivo primario dei servizi è la piena soddisfazione dell'utenza, perseguendo il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso:

- Lo snellimento delle procedure, affinché la macchina amministrativa sia ancora più efficiente;
- Il miglior utilizzo e la promozione del personale, dei sistemi informativi e della "qualità totale": più è soddisfatto il personale, maggiori sono gli standard dei servizi erogati, maggiore è la soddisfazione dell'utenza.

2. ATTIVITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO 1: PUBBLICA ISTRUZIONE

Il servizio è volto al sostegno allo studio attraverso l'erogazione ai cittadini e alle scuole di beni, servizi e risorse economiche; Promuove la cultura, lo sport e il turismo attraverso una nutrita serie di iniziative volte a sostenere con contributi, patrocini e altre forme di intervento le varie associazioni, culturali, sportive, turistiche e di volontariato presenti sul territorio nonché le parrocchie per le feste patronali e religiose. Gestisce e mette a disposizione dell'utenza tutto il patrimonio librario ed archivistico presente e le sale lettura/studio e consultazione.

Esso è deputato, inoltre, all'organizzazione del servizio di scuolabus per la scuola primaria.

SERVIZIO 2: PATRIMONIO E ECOLOGIA

Il servizio si occupa del controllo e della gestione della raccolta dei rifiuti solidi urbani; della disinfestazione e derattizzazione degli edifici e delle aree pubbliche; delle autorizzazioni ambientali; del controllo igienico-ambientale del territorio comunale e delle relative autorizzazioni, del randagismo, dell'anagrafe canina, della derattizzazione e disinfestazione delle aree urbane, del Patrimonio immobiliare e della gestione degli alloggi popolari comunali.

3. DESTINATARI

1. Privati, Società, Enti o Professionisti, Personale Interno, direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;
2. Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

4. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli Uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Ritiro e consegna pratiche e certificazioni.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

Tutte le richieste vanno presentate al Protocollo Generale del Comune, ubicato al piano terra dell'edificio sito in Via Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR), secondo le seguenti modalità:

- allo sportello;
- tramite e mail: protocollo@comune.carlentini.sr.it
- tramite PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Sul sito istituzionale del Comune www.comune.carlentini.sr.it è possibile reperire i modelli di presentazione delle varie richieste dove per ogni modello è riportata la documentazione da allegare.

6. PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

RESPONSABILE DI P.O. Area V - *Servizi Ambientali, Patrimonio e Pubblica Istruzione:*

Arch. Giovanni Spagnolello

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Telefono: 095.7858239

Fax: 095.7846381

e mail: area5@comune.carlentini.sr.it

PEC: area5@pec.comune.carlentini.sr.it

Personale impegnato nell'Area V Servizi Ambientali, Patrimonio e Pubblica Istruzione:

- Servizio 1 n. 14
- Servizio 2 n. 4

7. OGGETTO DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI EROGATI AL CITTADINO/UTENTE

DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli **standard di qualità** associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- L' **Accessibilità** dei servizi;
- La **Tempestività** dell'erogazione;
- La **Trasparenza** delle informazioni.

Il Comune di Carlentini assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

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

SERVIZIO 1: PUBBLICA ISTRUZIONE

Responsabile: Di Mauro Lucia

Oggetto del Servizio:

- ✓ Istruttoria refezione scolastica (servizio previsto con quota di compartecipazione a carico dell'utente);
- ✓ Istruttoria trasporto scolastico per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado situate al di fuori del Comune (servizio previsto con quota di compartecipazione a carico dell'utente);
- ✓ Istruttoria borse di studio regionali per spese scolastiche;
- ✓ Istruttoria per fornitura gratuita e semigratuita libri di testo delle scuole secondarie di primo e secondo grado;

- ✓ Istruttoria per fornitura beni di facile consumo alle scuole (registri, attrezzature didattiche, materiale di pulizia, ecc.);
- ✓ Gestione del servizio di scuolabus per la scuola primaria;
- ✓ Assistenza igienico personale agli alunni diversamente abili;
- ✓ Istruttoria per l'organizzazione di manifestazioni civili, folco-tradizionali e ricreative (Natale, Festa di San Giuseppe, Carnevale, Estate Carleontina, feste patronali, IV Novembre, Festa della Repubblica, ecc.) e promozione culturale (presentazione libri, convegni, ecc.);
- ✓ Concessione contributi alle parrocchie per organizzazione feste patronali;
- ✓ Concessione contributi ad associazioni culturali, *no-profit* e di promozione turistica;
- ✓ Istruttoria per l'organizzazione di manifestazioni di promozione culturale (presentazione libri, cd musicali, ecc.);
- ✓ Concessione contributi alle associazioni sportive presenti nel Comune;
- ✓ Concessione uso degli impianti sportivi di proprietà del Comune;
- ✓ Concessione patrocini per la realizzazione di attività con scopi sociali, culturali, sportivi, ecc.;
- ✓ Gestione dell'archivio e della biblioteca comunale attraverso la catalogazione e la fruizione dei medesimi beni.

Personale impegnato nel Servizio:

- n. 1 - Ufficio Pubblica Istruzione;
- n. 1 - Ufficio Sport, Turismo e Spettacolo;
- n. 4 - Archivio;
- n. 2 - Biblioteca;
- n. 6 - Ufficio Trasporto scolastico.

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

No: informazioni, ecc.

Quota di compartecipazione a carico dell'Utente:

- Servizio di refezione scolastica;
- Servizio trasporto scolastico Studenti delle scuole secondarie di secondo grado situate al di fuori dal Comune.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Dei Vespri n. 43 - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.993636

e mail: istruzione1@comune.carlentini.sr.it

e mai cultura@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

UFFICIO SPORT, TURISMO E SPETTACOLO

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

No.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Dei Vespri n. 43 - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.993636

e mail: istruzione1@comune.carlentini.sr.it

e mai cultura@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

ARCHIVIO

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori della P.A., al Cittadino/Utente, Studiosi, Ricercatori, ecc.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Nazionale s. n. (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.990540

e mail: archivio@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì

dalle ore 16.00 alle ore 18.30

BIBLIOTECA

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente, Studenti, Studiosi, Ricercatori, ecc.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

Brevi: qualora il libro sia stato dato in prestito e comunque non oltre 30 giorni.

La durata **del prestito** è di 30 giorni con la possibilità di richiedere un solo rinnovo per altri 30, qualora il **libro** non sia prenotato da un altro utente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

No.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Cap. Maggiore Sebastiano Battaglia s.n. (piano terra) -
96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858228 - Fax 095.990030.

e mail: biblioteca@[comune.carlentini.sr.it](mailto:biblioteca@comune.carlentini.sr.it)

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

SERVIZIO 2: PATRIMONIO - ECOLOGIA

Responsabile: Inserra Filadelfo

Oggetto del Servizio:

- ✓ Consulenza tecnica agli Uffici del Comune;
- ✓ Rilascio autorizzazioni per l'installazione ed esercizio di impianti di distribuzione carburanti;
- ✓ Gestione dell'ambito territoriale nel quale viene svolto il servizio di raccolta rifiuti solidi urbani;
- ✓ Modalità di svolgimento del servizio rifiuti solidi urbani;
- ✓ Ubicazione dei contenitori per i rifiuti e la frequenza di svuotamento;
- ✓ Itinerari e i programmi di spazzamento delle vie cittadine;
- ✓ Predisposizione campagne anti-randagismo (concordata con l'USL per la sterilizzazione e microcippatura dei randagi);
- ✓ Realizzazione calendario per la microcippatura degli animali di affezione;
- ✓ Consulenza tecnica agli Uffici del Comune;
- ✓ Rilascio autorizzazioni per l'installazione ed esercizio di impianti di distribuzione carburanti;
- ✓ Gestione dell'ambito territoriale nel quale viene svolto il servizio di raccolta rifiuti solidi urbani;
- ✓ Inventario e stima del patrimonio immobiliare;
- ✓ Gestione alloggi comunali e assistenza all'utenza interessata.

Personale impegnato nel Servizio:

- n. 1 - Ufficio Patrimonio - Adempimenti ex Ufficio Casa;
- n. 3 - Igiene e Sanità - R.S.U., Vigilanza Ambientale e Sanitaria.

UFFICIO PATRIMONIO - Adempimenti ex UFFICIO CASA

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Il servizio è rivolto, altresì, agli Uffici interni dell'Ente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No: per informazioni, ecc.

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno: per informazioni.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via F. Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858239

e mail: area5@comune.carlentini.sr.it

PEC: area5@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

IGIENE E SANITÀ - R.S.U.

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Il servizio è rivolto, altresì, agli Uffici interni dell'Ente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No: per informazioni, ecc.

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno: per informazioni.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via F. Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. / Fax 095.7858260

e mail: ufficioecologia@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00
Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

VIGILANZA AMBIENTALE E SANITARIA

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Il servizio è rivolto, altresì, agli Uffici interni dell'Ente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No: per informazioni, ecc.

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno: per informazioni.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via F. Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.7858260

e mail: ufficioecologia@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

8. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) Partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- ✓ All'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- ✓ Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - Presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - Fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- ✓ All'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - Di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - Di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.
 - Di Accesso Civico (Generalizzato e non). L'accesso civico semplice o generalizzato, disciplinato dal D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016, è il diritto di chiunque a richiedere documenti, dati e informazioni detenute dal Comune di Carlentini. Può essere negato solo in caso l'accesso possa comportare un pregiudizio alla tutela di interessi privati o pubblici (art. 5-bis del D.lgs. 33/2013), se l'evasione della richiesta risulti irragionevole per l'elevato numero di documenti e dati richiesti o per la necessità di loro elaborazione o se sia altamente generica.

Nell'esercizio di tali diritti l'Utente riceve l'assistenza del Responsabile del procedimento o dell'Istruttore incaricato.

b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- Pubblicate sul sito Internet del Comune.

c) Efficienza ed efficacia

I Servizi dell'Area V - *Pubblica Istruzione, Ambiente, Patrimonio* - improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- ✓ Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- ✓ Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - Corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - Favorevole all'Utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - Tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) Eguaglianza ed imparzialità

Gli impiegati dell'Area V - *Pubblica Istruzione, Ambiente, Patrimonio* - ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) Cortesia e disponibilità

Il Responsabile di P.O. dell'Area V- *Pubblica Istruzione, Ambiente, Patrimonio* - si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) Chiarezza e identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile di P.O. dell'Area V - *Pubblica Istruzione, Ambiente, Patrimonio* - attiva i seguenti interventi:

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al Responsabile del Servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) Procedure di registrazione interna delle anomalie

I Responsabili dei Servizi dell'Area V *Pubblica Istruzione - Ambiente - Patrimonio*, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Responsabile di P.O., affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

GENTILE UTENTE, LEI PUÒ CONTRIBUIRE A MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL COMUNE DI CARLENTINI COMPILANDO LA SEGUENTE SCHEDA E PROVVEDENDO A RINVIARLA ALL'ENTE.

SI FA PRESENTE CHE LE SCHEDE ANONIME NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE E CHE I DATI DA LEI FORNITI SARANNO TRATTATI SECONDO QUANTO PREVISTO DALL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 (DI SEGUITO "CODICE PRIVACY") E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (DI SEGUITO "GDPR 2016/679"), RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE I DATI PERSONALI DA LEI FORNITI FORMERANNO OGGETTO DI TRATTAMENTO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SOPRA RICHIAMATA E DEGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA CUI È TENUTA L'AMMINISTRAZIONE.

GRAZIE PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE

PROBLEMI RICONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

NOME _____

COGNOME _____

RESIDENTE A _____

DATA _____ **FIRMA** _____

La sottoscrizione della presente, oltre che per presa visione dell'informativa, costituisce espressione di libero, informato ed inequivocabile consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 GDPR 2016/679.

Titolare del Trattamento è il Comune di Carlentini

RESPONSABILE del Servizio Amministrativo:

Responsabile di P.O. Area I - *Affari Generali*, Vincenza Vacirca

Comune di Carlentini

Via F. Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR)

Centralino Tel. 095 7858111

Email: protocollo@comune.carlentini.sr.it - PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CARLENTINI

UFFICIO RICEVENTE _____

RICEVUTA IL _____

RISPOSTA DATA AL CITTADINO

L'Amministrazione comunale con delibera di G.M. n. 68 del 08/06/2018 ha approvato il Regolamento Comunale attuativo del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dati personali. *Restano ferme le misure di sicurezza attualmente previste per i trattamenti di dati sensibili per finalità di rilevante interesse pubblico nel rispetto degli specifici regolamenti attuativi (ex artt. 20 e 22, D.lgs. n. 193/2006).*