



## **S.O. Contratti e Semplificazione – Vicesegretario**

### **U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione**

# **CARTA DEI SERVIZI** **ARCHIVIO E SERVIZI GENERALI**

## **PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi dell'Archivio e Servizi generali il Comune di Perugia enuncia gli standard di tale servizio e si impegna a garantirne i livelli di qualità, in un'ottica di trasparenza, economicità e qualità dell'azione dell'Amministrazione Comunale.

Nella Carta l'Ente dichiara infatti quali servizi intende erogare, le modalità ed i tempi di erogazione dei medesimi e gli standard qualitativi e quantitativi che intende garantire, impegnandosi a rispettarli. La Carta informa inoltre gli utenti circa le forme di tutela in caso di mancato rispetto degli impegni che con essa l'Ente ha assunto. Con la Carta si introduce quindi il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui l'utente ha diritto e in relazione ad esso l'Amministrazione Comunale può verificarne il rispetto ed il grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

L'intento perseguito con la Carta dei Servizi, anche attraverso il monitoraggio ed il miglioramento della qualità del servizio offerto, è quello di rispondere sempre meglio alle aspettative degli utenti rispetto ai servizi resi.

La Carta favorisce la più ampia forma di partecipazione dei destinatari dei servizi, i quali, attraverso di essa, sono in grado di partecipare alla loro organizzazione esprimendo il grado di soddisfazione relativamente ai servizi che debbono essere resi dalla pubblica amministrazione nel rispetto dei seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e parità di trattamento senza alcuna discriminazione di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- chiarezza e trasparenza: gli utenti hanno diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio, le procedure collegate alle richieste espresse ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e che sono in possesso degli uffici; gli

utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro agli utenti circa le segnalazioni e le proposte formulate;

- efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
- semplificazione delle procedure: gli uffici prevedono procedure più rapide e snelle, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Inoltre il Comune di Perugia assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nelle strutture erogatrici dei servizi di competenza venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

Ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), trova la sua disciplina nel D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.", con cui è dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi.

Oggetto della presente Carta sono i seguenti servizi:

- Protocollo Generale
- Albo Pretorio
- Notificazione atti tramite messi comunali
- Sportello della Casa comunale.

## **PROTOCOLLO GENERALE**

L'ufficio del Protocollo generale cura la registrazione in ordine cronologico della corrispondenza in entrata pervenuta tramite casella di PEC istituzionale, servizi postali, corrieri e consegna a mano (limitatamente alla ricezione di domande cartacee con termine di scadenza predeterminato a seguito di avvisi pubblici, per le quali non è previsto l'utilizzo di piattaforme telematiche – v. delibera G.C. n.121 del 09.10.2019).

A ciascun documento viene attribuito un numero progressivo e la relativa data di registrazione generati entrambi automaticamente dal software di gestione documentale.

L'acquisizione al registro di protocollo generale informatico attesta ad ogni effetto l'avvenuta ricezione da parte del comune dell'atto pervenuto.

La corrispondenza in uscita dal Comune viene invece gestita autonomamente da ciascun settore dell'Ente. Tutti gli interessati possono ottenere presso il servizio URP o presso l'ufficio Protocollo generale le informazioni relative agli estremi di registrazione degli atti da essi inviati.

### **Destinatari, modalità gestionali del protocollo generale e fruizione dei servizi resi.**

Destinatari del servizio sono tutti i soggetti che corrispondono con l'Ente tramite casella di PEC istituzionale, servizi postali, corrieri, consegna a mano.

Le attività svolte al riguardo dall'Ufficio sono le seguenti:

#### a) Corrispondenza in arrivo:

- la corrispondenza viene vagliata dal personale addetto al Protocollo e sottoposta alla P.O. responsabile del Servizio per la valutazione di eventuali urgenze o particolarità da segnalare agli uffici competenti per funzioni e materia;
- al documento pervenuto viene attribuita la voce di classificazione relativa alla funzione alla quale il documento afferisce con l'indicazione della struttura comunale competente alla trattazione. A questa struttura verrà quindi assegnato il documento in fase di protocollazione;
- dopo la protocollazione il documento viene smistato agli uffici assegnatari;

#### b) Corrispondenza in partenza:

- alla protocollazione della corrispondenza in partenza provvede autonomamente ogni ufficio del Comune;
- l'ufficio Protocollo generale provvede alla protocollazione in uscita soltanto per i documenti attinenti al servizio Notifiche atti e all'Albo pretorio.

### **Descrizione dell'Ufficio**

Compongono l'Ufficio complessivamente n.6 unità di cui una svolge prevalentemente attività di formazione e supporto a tutti gli uffici dell'Ente sull'utilizzo dell'apposito programma di protocollazione all'interno del software di gestione documentale ed una si occupa in via prevalente dei servizi connessi all'Albo Pretorio on-line.

### **Normativa di riferimento**

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241;
- D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445;
- D.P.C.M. 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico" (articoli 2, comma 1; 6; 9; 18, commi 1 e 5; 20 e 21);
- D. Lgs. 7 marzo 2005 n.82 "Codice dell'Amministrazione digitale (CAD);

- Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- Linee guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici – Maggio 2021;
- Manuale di Gestione Documentale del Comune di Perugia, approvato con delibera G.C. n. 478 del 21.12.2022.

### Gli standard di qualità garantiti

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo *standard* garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
Protocollazione dei documenti pervenuti tramite casella di PEC istituzionale	Invio alla casella di PEC istituzionale <a href="mailto:comune.perugia@postacert.umbria.it">comune.perugia@postacert.umbria.it</a>	Il documento è protocollato e smistato agli uffici interni ordinariamente entro 1-2 giorni dalla ricezione
Protocollazione dei documenti cartacei pervenuti tramite il servizio postale e corrieri	Spedizione di documenti indirizzati all'Ente tramite servizio postale o corrieri	Il documento è protocollato ordinariamente entro 1 giorno dalla ricezione ed immediatamente smistato agli uffici interni

### Orari di apertura al pubblico

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
- il lunedì ed il mercoledì anche dalle ore 15,00 alle 17,00

### Informazioni di contatto:

Ufficio competente: 075 577 3032 – 3011 - 3034

### Altre informazioni

Ai fini di un maggiore efficientamento delle risorse ed una più tempestiva lavorazione della singola pratica, per l'invio di istanze o documenti relativi a settori specifici, si invita ad utilizzare prioritariamente, anziché la PEC istituzionale [comune.perugia@postacert.umbria.it](mailto:comune.perugia@postacert.umbria.it), i seguenti indirizzi di PEC dedicati:

- [suape@pec.comune.perugia.it](mailto:suape@pec.comune.perugia.it)
- [ediliziaprivata@pec.comune.perugia.it](mailto:ediliziaprivata@pec.comune.perugia.it)
- [commercioambulanti@pec.comune.perugia.it](mailto:commercioambulanti@pec.comune.perugia.it)
- [servizi.demografici@pec.comune.perugia.it](mailto:servizi.demografici@pec.comune.perugia.it)
- [permessi.ztl@pec.comune.perugia.it](mailto:permessi.ztl@pec.comune.perugia.it)
- [protezionecivile@pec.comune.perugia.it](mailto:protezionecivile@pec.comune.perugia.it)
- [impianti@pec.comune.perugia.it](mailto:impianti@pec.comune.perugia.it)

Il Comune, inoltre, per le medesime finalità di efficientamento e tempestività di cui sopra, incentiva l'utilizzo di piattaforme on-line per la presentazione di domande/istanze e/o comunicazione dati, con protocollazione ed assegnazione all'ufficio comunale competente in modo automatico.

Si riportano di seguito le NUOVE MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE PRATICHE/ISTANZE IN MATERIA EDILIZIA:

- 1) Per le pratiche edilizie SCIA, CILA, Dichiarazione di agibilità, Dichiarazione di agibilità e Permesso di costruire (PdC) è disponibile una nuova piattaforma per la [presentazione on-line delle pratiche edilizie](https://www.comune.perugia.it/pagine/edilizia-presentazione-pratiche-imprese) – v. <https://www.comune.perugia.it/pagine/edilizia-presentazione-pratiche-imprese>;
- 2) Per le istanze di accesso agli atti e ai documenti relativi a pratiche edilizie deve essere utilizzato esclusivamente il servizio on-line “Nuove modalità di accesso alle pratiche edilizie” <https://www.comune.perugia.it/pagine/edilizia-ricerca-pratiche-imprese>
- 3) Tutte le altre tipologie di comunicazioni e/o richieste in materia edilizia devono essere inviate tramite PEC all'indirizzo: [suape@pec.comune.perugia.it](mailto:suape@pec.comune.perugia.it)

## **ALBO PRETORIO**

Tutti i documenti per i quali sussiste l'obbligo di pubblicazione conseguono la pubblicità legale con la loro pubblicazione all'Albo Pretorio on line di questo Ente.

La pubblicazione di atti all'Albo Pretorio on line è finalizzata a fornire presunzione di conoscenza legale degli stessi, a qualunque effetto giuridico specifico essa assolve (pubblicità notizia, dichiarativa, costitutiva, integrativa dell'efficacia o altro). Sono soggetti alla pubblicazione all'Albo on line tutti quegli atti per i quali la legge ne prevede l'adempimento. Gli atti che vengono pubblicati possono essere propri dell'Ente oppure provenienti da altre PP.AA. o da soggetti privati nei casi previsti da specifiche disposizioni di legge. Sia gli atti propri dell'Ente che quelli esterni sono pubblicati nella loro versione integrale e conforme all'originale.

In base alle *"Linee guida AGID 2016 sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA"* *"sono pubblicati all'Albo on-line:*

- a) documenti informatici nativi, sottoscritti con firma digitale;*
- b) documenti informatici in copia per immagine con annessa dichiarazione di conformità sottoscritta con firma digitale a cura del richiedente ..... in questo caso, il documento è reso disponibile anche in formato testuale ....;*
- c) documenti informatici contenenti copie o avvisi o estratti sottoscritti con firma digitale a cura del richiedente ....*

*La richiesta di pubblicazione avviene esclusivamente in modalità informatica o con sistemi in cooperazione applicativa. Le pubblicazioni e le richieste di pubblicazione cartacee sono nulle".*

All'Albo Pretorio on-line si accede tramite il sito dell'Ente con il seguente percorso:

<https://ente.comune.perugia.it/jalbopretorio/>

### **Durata e modalità di pubblicazione**

La pubblicazione ha durata pari al tempo stabilito dalle singole disposizioni di legge o regolamento che regolano ciascun atto, ovvero al tempo fissato dal soggetto richiedente la pubblicazione. La pubblicazione avviene per giorni interi, naturali e continuativi, comprese le festività civili.

Il computo del numero di giorni di pubblicazione ha inizio dal giorno successivo alla materiale affissione e ha termine il giorno precedente a quello della materiale defissione del documento. Con i termini "affissione" e "defissione" si intendono, rispettivamente, l'inserimento e la rimozione di un atto nell'Albo Pretorio on line.

L'Albo Pretorio on line è accessibile in tutti i giorni dell'anno. Eventuali interruzioni determinate da cause di forza maggiore, ovvero da manutenzioni dei macchinari e dei programmi necessari ed indispensabili per il corretto funzionamento del sito informatico e dell'Albo, comporteranno la sospensione del computo del tempo.

### **Pubblicazione degli atti e relativo registro**

Le pubblicazioni all'Albo Pretorio on line sono registrate nel sistema informatico con un'apposita funzione che assegna automaticamente ad ogni affissione un identificativo di pubblicazione. La numerazione delle pubblicazioni è progressiva e senza soluzione di continuità: infatti essa parte il primo gennaio di ogni anno e si chiude il 31 dicembre dello stesso anno.

La pubblicazione all'Albo Pretorio delle deliberazioni, delle ordinanze e delle pubblicazioni matrimoniali avviene in modalità decentrata dai seguenti Uffici: U.O. Segreteria Organi istituzionali e Comunicazione per delibere di Consiglio Comunale e di Giunta Comunale e per le Ordinanze; U.O. Servizi al cittadino - Ufficio di Stato Civile per le pubblicazioni di matrimonio.

Dopo la defissione viene redatto da parte dell'addetto all'Albo Pretorio, previa richiesta del soggetto/ufficio richiedente la pubblicazione, un attestato di avvenuta pubblicazione, nel quale è indicato il periodo di pubblicazione.

### **Destinatari, modalità gestionali dell'Albo Pretorio e fruizione dei servizi resi.**

Destinatari del servizio sono coloro (soggetti pubblici e privati) che richiedono la pubblicazione in base a norme di legge.

Le attività svolte per la gestione dell'Albo Pretorio on-line sono le seguenti:

- se provenienti da soggetto esterno, i documenti ricevuti vengono acquisiti al registro di protocollo generale dell'Ente ed inseriti nel software dedicato all'Albo Pretorio rispettando sia l'ordine di arrivo che l'indicazione della data di inizio di pubblicazione indicata dal richiedente. Se, invece, la pubblicazione è richiesta da ufficio interno la richiesta deve essere protocollata dallo stesso ufficio richiedente
- i documenti sono pubblicati all'Albo Pretorio per i giorni previsti dalla norma e/o indicati dal richiedente
- i documenti vengono defissi e, previa richiesta del soggetto/ufficio richiedente la pubblicazione, viene rilasciato un attestato di avvenuta pubblicazione; in casi particolari (es. cambi nome e/o cognome) viene altresì restituito il documento pubblicato.

### **Orari di apertura al pubblico**

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
- il lunedì ed il mercoledì anche dalle ore 15,00 alle 17,00

### **Informazioni di contatto:**

Ufficio competente: 075 577 2388 - 3034

### **Descrizione dell'Ufficio**

Le attività sono affidate ad un addetto supportato da un'altra unità lavorativa.

### **Normativa di riferimento**

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

- D.P.R. 27/12/2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- D. Lgs. 07/03/2005 n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD);
- Legge 18/06/2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";
- Manuale di servizio per la disciplina dell'Albo pretorio on-line, approvato con delibera G.C. n. 571 del 30.12.2010;
- Regolamento U.E. 27/04/2016 n. 679 "Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati";
- Linee guida AGID 2016 sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA.
- Manuale di Gestione Documentale del Comune di Perugia, approvato con delibera G.C. n. 478 del 21.12.2022.

### **Gli standard di qualità garantiti**

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo *standard* garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
<p>Publicazione all'Albo Pretorio dei documenti prodotti dal Comune di Perugia richiesta da uffici non abilitati all'inserimento diretto in pubblicazione</p>	<p>In modalit� informatica, tramite il software di gestione documentale</p>	<p>Presenza in carico del documento oggetto di pubblicazione e suo inserimento nel software dedicato all'Albo Pretorio entro il terzo giorno della ricezione e comunque entro il giorno antecedente alla data di pubblicazione prevista</p>
<p>Publicazione all'Albo Pretorio dei documenti prodotti da altre PP.AA. o soggetti legittimati in base a norme di legge</p>	<p>In modalit� informatica, tramite PEC</p>	<p>Protocollo della richiesta di pubblicazione effettuata nel medesimo giorno di ricezione; inserimento del documento nel software dedicato entro il terzo giorno dalla ricezione e comunque entro il giorno antecedente alla data di pubblicazione prevista.</p>
<p>Defissione dei documenti pubblicati ed eventuale attestazione avvenuta pubblicazione (se richiesta)</p>	<p>La defissione avviene automaticamente al termine della pubblicazione</p>	<p>Qualora richiesta, l'attestazione di avvenuta pubblicazione del documento viene trasmessa al soggetto richiedente (interno o esterno all'ente) ordinariamente entro 3 giorni dalla defissione.</p>

## **NOTIFICAZIONE ATTI TRAMITE MESSI COMUNALI**

L'attività di notificazione è un'attività fondamentale, finalizzata alla conoscenza legale di un atto mediante la consegna effettuata tramite messo comunale ed eseguita secondo precise modalità che sono fissate dal codice di procedura civile e da altre disposizioni dettate dalle leggi specifiche che disciplinano i procedimenti amministrativi cui afferiscono i documenti oggetto di notifica.

### **Destinatari, modalità gestionali della notifica dei documenti, fruizione dei servizi resi.**

L'attività di notificazione è limitata al solo territorio comunale e riguarda gli atti di competenza del Comune di Perugia e, ai sensi dell'art.10, comma 1, della legge n. 265/99, di altre Amministrazioni pubbliche di cui all'art.1, comma 2 del d.lgs. n.165/2001.

La nota di richiesta di notificazione viene acquisita al registro di protocollo generale dell'Ente se proveniente da soggetto esterno ed inserita nel software dedicato alla notifica rispettando sia l'ordine di arrivo che l'indicazione della data entro la quale deve essere effettuata la notifica, qualora indicata dal soggetto richiedente.

Viene quindi consegnata al messo comunale incaricato per l'espletamento della notifica al destinatario.

Espletata la notifica vengono inseriti nell'apposito software i dati relativi all'esito della notifica, la data e la normativa applicata per la consegna.

Il documento notificato provvisto di relata viene restituito al soggetto richiedente.

### **Orari di apertura al pubblico**

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
- il lunedì ed il mercoledì anche dalle ore 15,00 alle 17,00

**Informazioni di contatto:** per i rapporti amministrativi con gli uffici: 075 577 2319 - 3048

### **Descrizione dell'Ufficio**

Le attività sono affidate complessivamente a 8 unità di cui 2 si occupano dei rapporti amministrativi con gli uffici richiedenti sia interni che esterni e 6 (messi comunali) che espletano la notifica nel territorio comunale suddiviso in specifiche zone di competenza.

### **Normativa di riferimento**

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

- Codice di procedura civile artt. 137 e ss.
- D.P.R. 29/09/1973 n. 600
- Regolamento U.E. n. 2016/679
- Art. 10 legge n. 265 del 03.08.1999

### **Gli standard di qualità garantiti**

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
a) Acquisizione documenti da notificare su richiesta di altri uffici interni del Comune	Consegna del documento cartaceo all'Ufficio amministrativo o trasmissione tramite il sistema interno di gestione documentale	La presa in carico e registrazione del documento oggetto di notifica nel software dedicato sono effettuate al momento o, al massimo, entro il giorno seguente alla consegna presso l'ufficio amministrativo. La consegna al Messo comunale per la notifica è immediatamente successiva.

b) Acquisizione documenti da notificare su richiesta di altre PP.AA. o società di servizi per la P.A.	Invio tramite posta elettronica certificata alla PEC istituzionale, tramite servizi postali e consegna a mano.	La protocollazione della richiesta di notifica è effettuata nel medesimo giorno della sua ricezione da parte dell'ufficio amministrativo; la presa in carico e registrazione della notifica nel software dedicato sono effettuate al momento o, al massimo, entro il giorno seguente alla protocollazione. La consegna al Messo comunale per la notifica è immediatamente successiva.
Notifica del documento al destinatario		La notifica viene fatta alle persone fisiche e giuridiche aventi residenza, domicilio o dimora nel territorio comunale. Viene effettuata entro la data di scadenza che può essere o meno indicata dal richiedente.
Restituzione dei documenti notificati su richiesta di uffici interni del Comune	Consegna a mano o restituzione tramite il servizio di "navetta" interno	Il documento notificato viene scaricato sull'apposito software e quindi restituito al servizio interno, unitamente alla relata di notifica.
Restituzione dei documenti notificati su richiesta di altre PP.AA. o società di servizi per la P.A.	a) Consegna tramite servizio postale o consegna a mano b) PEC	L'evasione della richiesta di notifica avviene entro i tempi concordati con il soggetto richiedente. Nei casi di richiesta cartacea (lett. a)) l'atto viene restituito al richiedente, unitamente alla relata di notifica, tramite il servizio postale o consegna a mano. Nei casi di richiesta tramite PEC (lett. b)), con la stessa modalità telematica (PEC) si procede all'invio al richiedente della relata di notifica, sottoscritta digitalmente dal responsabile del servizio.

Gli uffici erogatori dei servizi si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite direttamente, telefonicamente e sui siti Internet di riferimento.

Gli addetti si pongono con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti, impegnandosi ad agevolarli nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti da legge e regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è perciò articolato in modo da consentire la più ampia accessibilità e rispondenza alle esigenze dell'utenza.

## SPORTELLO DELLA CASA COMUNALE

Presso la Casa comunale è effettuato il deposito dei plichi non consegnati ai destinatari dai Messi comunali, ai sensi dell'art.140 c.p.c. (irreperibilità temporanea del destinatario) e dell'art.143 c.p.c. (irreperibilità assoluta del destinatario).

Inoltre, presso la Casa comunale sono depositati gli atti provenienti da Tribunali o Giudici di pace e da Agenzie delle entrate, riscossione tributi.

### **Destinatari, modalità gestionali del servizio di consegna degli atti, fruizione dei servizi resi.**

Gli utenti dello Sportello della Casa comunale sono i destinatari di tutti gli atti depositati presso lo Sportello medesimo.

Gli uffici erogatori dei servizi si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite direttamente, telefonicamente e sui siti Internet di riferimento.

Gli addetti si pongono con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti, impegnandosi ad agevolarli nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti da legge e regolamenti.

Lo Sportello, come anche in generale i locali di attesa ed i servizi igienici, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente è realizzata un'indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Ordinariamente l'orario di apertura al pubblico dello Sportello è articolato in modo da consentire la più ampia accessibilità e rispondenza alle esigenze dell'utenza.

### **Sede e orari di apertura al pubblico**

Lo Sportello della Casa comunale ha sede presso Palazzo Grossi, Piazza Morlacchi, 23 – Perugia ed effettua il seguente orario di apertura al pubblico:

- lunedì e mercoledì dalle 15,00 alle 17,00
- venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

### **Informazioni di contatto:**

- Per i rapporti amministrativi ed informazioni: 075/5772319 - 075/5773048
- Sportello Casa Comunale: 075/5773407 (durante gli orari di apertura dello Sportello)

### **Normativa di riferimento**

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241
- Regolamento comunale per il diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni
- D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445

### **Gli standard di qualità garantiti**

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
Consegna ai destinatari dei plichi depositati ai sensi dell'art.140 c.p.c. (irreperibilità temporanea del destinatario) ed ex art. 143 c.p.c. (irreperibilità assoluta del destinatario)	Il destinatario della notifica munito di documento di identificazione non scaduto e dell'avviso di cui all'art. 140 c.p.c. o suo delegato munito di delega e di copia del documento di identità del delegante fa richiesta di ritiro presentandosi	In tempo reale previa verifica della titolarità al ritiro da parte del richiedente e sottoscrizione dell'avvenuto ritiro nell'apposito registro.

	allo sportello.	
--	-----------------	--



### **Dove trovare la Carta dei servizi**

La Carta dei servizi è disponibile presso gli uffici della P.O. Archivio e Servizi generali (Palazzo Grossi, piazza Morlacchi,24), dell'U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione ed è scaricabile dal sito [www.comune.perugia.it](http://www.comune.perugia.it)

seguendo il percorso:

*Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità.*

### **Periodo di validità della Carta**

La Carta dei servizi ha validità a decorrere dalla data di approvazione.

È soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

La Carta dei Servizi verrà rimodulata all'esito del completamento del processo di digitalizzazione in essere nel Comune di Perugia.

### **L'aggiornamento degli standard**

Come evidenziato in premessa la Carta dei servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

### **Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo può essere presentato direttamente all'Ufficio erogatore del Servizio o anche tramite consegna all'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico (U.R.P.) che provvederà ad inoltrarlo immediatamente al Servizio competente.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica certificata, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta, così come avverrà per il reclamo anonimo.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso lo sportello dell'Ufficio tributi e presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet comunale [www.comune.perugia.it](http://www.comune.perugia.it) seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità ed è allegato alla presente Carta.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un *report* annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

### **SEDE**

La P.O. Archivio e Servizi generali è ubicata presso la sede di Palazzo Grossi, piazza Morlacchi, 23 – 06123 Perugia ed è accessibile da tutti i cittadini

- Posizione Organizzativa: 075/ 5774301
- Dirigente di Unità Operativa: 075/5773266;
- Posta elettronica certificata: [comune.perugia@postacert.umbria.it](mailto:comune.perugia@postacert.umbria.it);
- Sito internet: [www.comune.perugia.it](http://www.comune.perugia.it);

**Allegato n. 1:** Questionario per la valutazione del Servizio Sportello della Casa Comunale

**Allegato n. 2:** Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi.



## COMUNE DI PERUGIA

**S.O. Contratti e Semplificazione Vice Segretario - U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione**

### QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLO DELLA CASA COMUNALE

Il Comune di Perugia, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza, con riferimento al servizio reso dallo Sportello della Casa comunale sta realizzando un'indagine di customer satisfaction mediante la somministrazione del presente questionario, che Le chiediamo cortesemente di compilare, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso il nostro Ufficio ed inserirlo nell'apposita cassetta.

Grazie per la collaborazione.

#### SCHEDA ANAGRAFICA

##### Professione:

- Lavoratore dipendente
- Lavoratore autonomo
- Altro \_\_\_\_\_

##### 1. Per quale motivo si è rivolto/a allo Sportello della Casa Comunale?

- ottenere informazioni
- ritiro atti
- altro \_\_\_\_\_

**2. Che giudizio dà in merito all'orario di apertura dello Sportello?**

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

**3. Che giudizio dà in merito alle indicazioni fornite per raggiungere lo Sportello?**

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

**4. Che giudizio dà in merito ai tempi di attesa per accedere allo Sportello?**

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

**5. Che giudizio dà in merito alla cortesia e disponibilità dell'impiegato/a dello Sportello con il quale si è relazionato/a?**

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

**6. Che giudizio dà, complessivamente, in merito alla qualità dell'attività svolta dallo Sportello?**

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

**Suggerimenti per migliorare il servizio**

---

---

---

**COMUNE DI PERUGIA**  
**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI**  
**RECLAMI, SUGGERIMENTI E**  
**PROPOSTE DI**  
**MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**  
Al Sindaco del Comune di Perugia  
Corso Vannucci, 19  
**06100 - PERUGIA**

**Dati del presentatore:**

NOME \_\_\_\_\_  
COGNOME \_\_\_\_\_  
INDIRIZZO \_\_\_\_\_  
RECAPITO \_\_\_\_\_  
TELEFONICO \_\_\_\_\_ EMAIL \_\_\_\_\_

**Oggetto del reclamo:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Motivo:**

O Ritardo O Omissione O Scortesia O Altro:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Proposta di miglioramento del servizio:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*  
Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Il Funzionario**

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

**Decisione del Dirigente:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Il Dirigente**

### **Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo potrà essere consegnato con le seguenti modalità:

- mediante consegna diretta presso l'ufficio Protocollo generale, Palazzo Grossi, piazza Francesco Morlacchi, 23 - Perugia
- per posta: Al Sindaco del Comune di Perugia – Corso Vannucci, 19 – 06100 Perugia
- mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [comune.perugia@postacert.umbria.it](mailto:comune.perugia@postacert.umbria.it)
- mediante consegna agli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ubicati nel territorio comunale.

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il dirigente responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo.

I moduli sono disponibili presso gli Uffici della P.O. Archivio e Servizi generali - Palazzo Grossi, piazza Francesco Morlacchi, 23 - Perugia, presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), sono anche scaricabili dal sito Internet [www.comune.perugia.it/](http://www.comune.perugia.it/) seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità e il relativo modello è allegato alla presente Carta.