



S.O. Contratti e Semplificazione – Vice Segretario

U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione

Carta del Servizio “Predisposizione e rilascio copie atti” – Ufficio Segreteria Giunta Comunale

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la Carta del Servizio **“Predisposizione e rilascio copie atti”** 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 potrà verificarne il rispetto ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

L’intento perseguito con la Carta del Servizio **“Predisposizione e rilascio copie atti”**, 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.

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.

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).

CARTA DEI SERVIZI RILASCIO COPIE UFFICIO GIUNTA COMUNALE

Oggetto della presente Carta è il servizio di rilascio copie delle Delibere di Giunta comunale, delle Determinazioni dirigenziali e delle Ordinanze sindacali, fruibile sia dagli utenti interni (tutti gli uffici comunali) che dagli utenti esterni

Periodo di validità

La Carta dei servizi ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. E' 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 dei processi afferenti agli atti oggetto della stessa.

Modalità di accesso e fruizione

Tutti i cittadini e tutti gli uffici comunali possono accedere al servizio accedendo direttamente allo sportello o contattandolo telefonicamente/a mezzo fax/posta ordinaria/posta elettronica e PEC ai recapiti sotto specificati:

- Ufficio Segreteria Giunta Comunale, incardinato nella S.O. Contratti e Semplificazione Vice Segretario – U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione, ubicato in Palazzo dei Priori, Corso Vannucci n. 19 – 06121 Perugia;
- L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:
dal lunedì al venerdì dalle 08.45 alle 13.30;
il lunedì ed il mercoledì anche dalle 15.30 alle 17.00;
- Contatti telefonici:

- Uffici competenti: 075/5772616; 075/5772213;
- Dirigente di Unità Operativa: 075/5772561;
- Fax: 075/5772597; 075/5772443;
- Posta elettronica certificata: comune.perugia@postacert.umbria.it;
- Sito internet : www.comune.perugia.it;

Destinatari

a) privati, società, o professionisti direttamente interessati alle attività esplicate dal servizio stesso;

b) chiunque necessiti di prendere visione e/o estrarre copia delle deliberazioni della Giunta Comunale, delle determinazioni dirigenziali e delle Ordinanze Sindacali, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi del Comune di Perugia (<http://istituzionale.comune.perugia.it/pagine/statuto-e-regolamenti-000>).

Dove trovare la carta dei servizi

La Carta dei servizi è disponibile presso la U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione ed è scaricabile dal sito www.comune.perugia.it seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità.

Descrizione dell'Ufficio

L'Ufficio Segreteria Giunta Comunale è incardinato nella S.O. Contratti e Semplificazione Vice Segretario – U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione. La dotazione organica è di 5 unità di personale, impegnato in una serie di attività, che riguardano in particolare:

- Determinazioni dirigenziali: gestione dei flussi procedurali;
- controllo degli atti e degli allegati e relativa pubblicazione all'Albo Pretorio on line (attività, questa, svolta per tutte le Strutture Comunali);
- Deliberazioni Giunta Comunale: gestione dei flussi procedurali; costante supporto ed assistenza alla Giunta Comunale, svolgimento delle attività preparatorie di ogni seduta (raccolta pratiche, predisposizione ordine del giorno, controllo formale degli atti), assistenza alle sedute e supporto al Segretario Generale nell'attività di verbalizzazione, svolgimento delle attività successive alle predette sedute quali numerazione, controllo sugli atti deliberati (assistenza agli Uffici competenti nella fase di "stesura" del testo definitivo) e pubblicazione in Albo Pretorio on line;
- Ordinanze Sindacali: numerazione, controllo formale, pubblicazione e collazione.

Con particolare riferimento al servizio di rilascio copie, ferme restando le diverse attività già elencate, **l'Ufficio cura costantemente il ricevimento delle richieste di tali copie, che pervengono sia da tutte le Strutture ed Uffici dell'Ente, che dagli utenti esterni.** Il personale che svolge tale servizio - in aggiunta alle altre mansioni sopra descritte - è di 2 unità.

Normativa accesso

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalla Legge n. 241/1990 e dal corrispondente Regolamento Comunale, nonché dal D.Lgs. n. 33/2013 - come novellato dal D.Lgs. n. 97/2016 - ed i dati personali sono trattati in conformità alle previsioni del Regolamento Europeo n. 2016/279.

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
Rilascio informazioni di carattere generale	Modalità libera	In tempo reale in caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 10 giorni se presentata per posta pec, ordinaria, e-mail, fax
Rilascio copie conformi delibere G.C. e relativi allegati, determinazioni dirigenziali e relativi allegati, Ordinanze Sindacali	Richiesta scritta presentata direttamente all'U.R.P., allo sportello dell'Ufficio Giunta o inviata per posta pec, ordinaria, e-mail, fax	Entro 10 giorni in caso di pratiche depositate presso Palazzo dei Priori; per pratiche giacenti presso l'Archivio di Ponte San Giovanni la tempistica varia secondo la laboriosità della ricerca. In questo secondo caso i tempi di rilascio sono comunque comunicati ai richiedenti. In ogni caso l'istanza viene evasa nel termine massimo di 30 giorni previsto dalla normativa vigente.

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.

Gli sportelli, 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.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. E' comunque indicato anche il termine previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. Inoltre, nel rispetto dell'art.10 *bis* della L. n. 241/90, (rubricato "*Comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza*"), con il quale sono state estese ulteriormente le garanzie di partecipazione dei privati nei procedimenti attivati su istanza di parte con l'introduzione del c.d. preavviso di rigetto, prima dell'adozione di un provvedimento negativo nei confronti del cittadino istante, gli comunica tempestivamente motivi che ostano all'accoglimento della sua domanda, concedendogli un termine di 10 giorni per presentare osservazioni e/o documenti utili ad un esito favorevole della sua richiesta.

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, via fax, 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 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.

Allegato:

- Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi.

**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 Giunta Comunale, Palazzo dei Priori, Corso Vannucci n. 19 – Perugia;
- per posta: Al Sindaco del Comune di Perugia – Corso Vannucci, 19 – 06100 Perugia;
- mediante fax ai seguenti numeri: 075/5772597 - 075/5772443;
- mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: comune.perugia@postacert.umbria.it
- mediante consegna agli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ubicati nel territorio comunale; tale ufficio provvederà ad inoltrarlo immediatamente alla struttura competente a provvedere.

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. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso gli Uffici della U.O. Segreteria Organi Istituzionali e Comunicazione in Palazzo dei Priori, Corso Vannucci n. 19 – Perugia, presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e sono anche scaricabili dal sito Internet www.comune.perugia.it/ seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità ed è allegato alla presente Carta.



COMUNE DI PERUGIA

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

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELL'UFFICIO GIUNTA

ANNO 2018

Il Comune di Perugia, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza, con riferimento al servizio reso dall'Ufficio Giunta 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 i nostri Uffici ed inserirlo nell'apposita cassetta.

Grazie per la collaborazione.

SCHEMA ANAGRAFICA

Professione:

- Lavoratore dipendente
- Lavoratore autonomo
- Altro _____

1. Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio Giunta?

- ottenere informazioni
- ottenere il rilascio di copie

2. Che giudizio da in merito all'orario di apertura dell'Ufficio Giunta rispetto alle sue esigenze?

- ottimo
- buono
- sufficiente

insufficiente

3. Che giudizio da in merito alla cortesia e disponibilità dell'impiegato/a dell'Ufficio Giunta con il/la quale si è relazionato?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

4. Che giudizio da in merito alla disponibilità a riceverLa personalmente da parte degli addetti dell'Ufficio Giunta?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

5. Che giudizio da in merito alla capacità di comprendere le urgenze da parte dell'Ufficio Giunta?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

6. Che giudizio da complessivamente in merito alla qualità del servizio di rilascio copie dell'Ufficio Giunta?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

Suggerimenti per migliorare il servizio
