

CARTA DEI SERVIZI
DEL
COMUNE DI AMATRICE



Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. ____ del _____.

SOMMARIO

Parte 1. OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Struttura e caratteristiche della Carta dei servizi.....	3
1.2 I principi fondamentali.....	4
1.3 Le nostre ambizioni.....	6

Parte 2. GLI IMPEGNI VERSO L'UTENTE

2.1 La struttura organizzativa e gli orari di apertura al pubblico.....	7
2.2 Organi di governo dell'Ente.....	9
2.3 I servizi comunali.....	10
2.4 Standard di qualità.....	18
2.5 I nostri impegni.....	20

Parte 3 SEGNALAZIONI E RECLAMI

3.1 Modalità.....	21
-------------------	----

1. OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 STRUTTURA E CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Costituzione della Repubblica pone la persona umana al centro dell'organizzazione dello Stato e della società.

Ne consegue che le Istituzioni devono mettersi al servizio dei cittadini e non viceversa. Pertanto, questo Ente, intende attivare progetti e iniziative per ascoltare l'opinione pubblica locale, verificare la qualità dei servizi erogati e mettere al centro del proprio agire la soddisfazione dei cittadini-utenti.

Adottando la Carta dei servizi, il Comune di Amatrice assume con cittadini ed imprese l'impegno di:

- mettersi in ascolto delle loro esigenze ed aspettative;
- misurare la qualità ed il gradimento dei servizi;
- migliorarli costantemente, avendo come obiettivo finale la piena soddisfazione dell'utenza.

Impegnandosi a rispettare la Carta dei servizi, il Comune di Amatrice vuole accrescere la fiducia dei cittadini e delle imprese, dare legittimazione sociale alla propria azione, dimostrare la propria credibilità ed affidabilità.

Il documento si divide in tre parti.

La **prima parte** stabilisce i valori e i principi a cui deve fare riferimento ciascun dipendente del Comune nello svolgimento delle sue funzioni.

Mettere per iscritto valori e principi non è un semplice esercizio teorico, ma consente di indirizzare e uniformare l'operato di tutta l'Amministrazione; dà inoltre la consapevolezza a chi si rivolge a noi di quali siano i suoi diritti di utente.

La missione del Comune, che conclude la prima parte, rappresenta la nostra ambizione: è la meta verso cui tutta l'Amministrazione lavora e sulla quale intende investire per essere, ogni giorno migliore nei risultati.

Nella **seconda parte** viene illustrata l'organizzazione comunale attraverso una serie di schede che dettagliano, per ciascun settore del Comune, i servizi e gli orari di apertura degli uffici.

La **terza parte**, infine, illustra la procedura di inoltro, trattamento e risposta ai reclami o proposte da parte del cittadino.

L'ascolto dei cittadini è garantito anche attraverso l'attività dell'U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico, istituito nel 1993 e confermato nel 2000, che ha l'obiettivo di agevolare i rapporti tra l'Ente e i cittadini (singoli e associati), garantendo il diritto d'accesso agli atti e favorendo la trasparenza amministrativa.

1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

Adottando la Carta dei servizi, il Comune di Amatrice si impegna a rendere migliore la propria azione amministrativa e a fornire servizi ai cittadini – utenti, nel rispetto di quei principi quali l'Ente stesso deve fondarsi e cioè: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, chiarezza, efficienza ed efficacia.

Questi principi trovano conferma nelle indicazioni contenute nella normativa vigente ed esprimono gli specifici valori ai quali il Comune ispira la propria attività.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole riguardanti i rapporti fra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione e opinioni politiche.

Va garantita la parità trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il Comune è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il Comune ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e le corrispondenti norme regolatrici.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa.

In tali casi, il Comune deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa e la collaborazione fra gli utenti e la Pubblica Amministrazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può:

- produrre memorie e documenti;

- fare osservazioni;
- formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il Comune nei tempi tecnici necessari (come di seguito illustrati) dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Inoltre con la costituzione delle Consulte, il cui Regolamento è stato approvato il 28 giugno 2019 (reperibile sull'Albo Pretorio e sulla sezione del sito istituzionale denominata "Amministrazione Trasparente" del Comune) si è inteso dare ai cittadini che intendono impegnarsi nel raggiungimento di obiettivi condivisi un ulteriore strumento di manifestazione del loro pensiero e dei loro suggerimenti.

CHIAREZZA

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza (cioè l'adeguata organizzazione delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche per il perseguimento dei risultati migliori) e l'efficacia (cioè l'ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di questo obiettivo.

1.3 LE NOSTRE AMBIZIONI

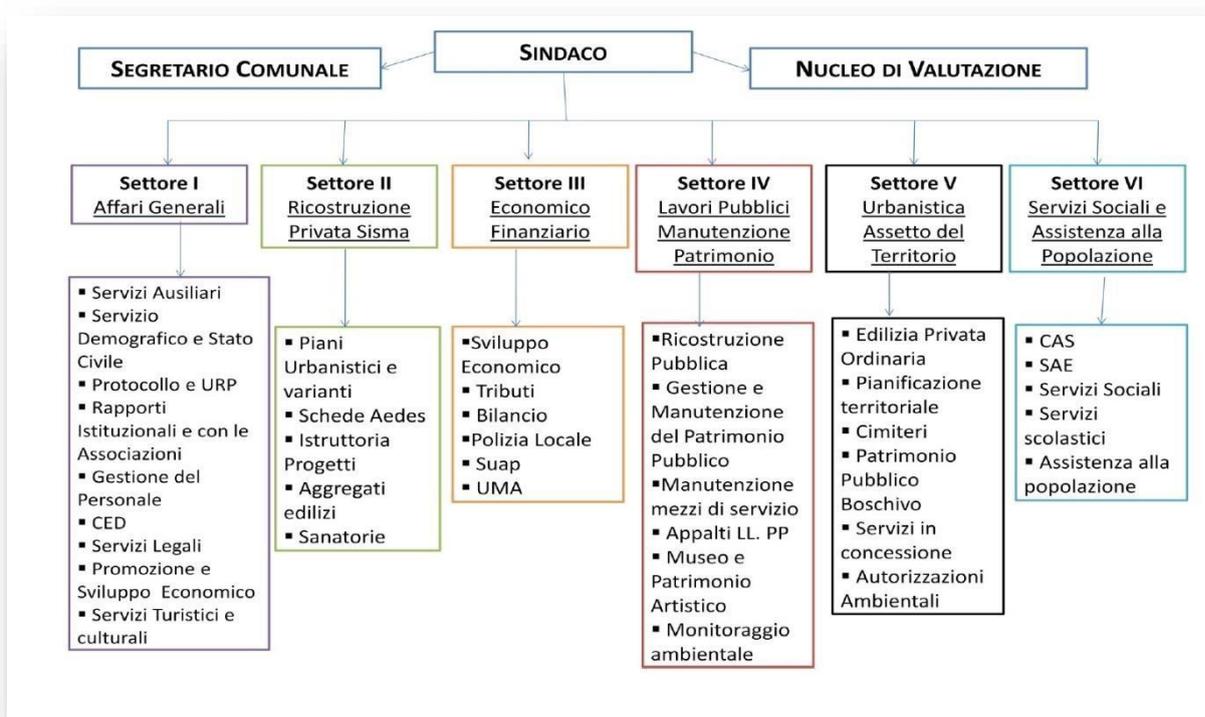
Il Comune di Amatrice:

- Vuole essere un comune “aperto”: aperto ai cittadini e agli ospiti, che sono i suoi utenti, ma anche all’ambiente che lo circonda e alla sua evoluzione;
- Intende avere occhi e orecchie aperte per essere in grado di cogliere sempre meglio le esigenze della sua popolazione con particolare riguardo a quelle categorie che hanno maggiore difficoltà nell’accesso ai servizi;
- Vuole essere veicolo di cultura e valori innovativi, improntati all’ascolto, alla trasparenza, alla sobrietà, alla tutela del territorio e dell’ambiente, e intende farlo attraverso il suo stile e il modo di lavorare;
- Intende migliorare continuamente la qualità dei propri servizi e perciò è pronto a farsi carico di critiche e suggerimenti di chiunque vorrà aiutarlo in questo percorso.

2. GLI IMPEGNI VERSO L'UTENTE

2.1 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La struttura organizzativa del Comune di Amatrice si articola in sei Settori:



A capo di ogni Settore è preposto un Responsabile di Posizione Organizzativa, nominato dal Sindaco.

SEDE COMUNALE: Corso Umberto I, n. 70 – 02012 Amatrice (RI)

Sede temporanea: via Saturnino Muzii s.n.c. – 02012 Amatrice (RI)

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

- **BLOCCO 1** - Ufficio Anagrafe, Ufficio CAS, Ufficio Protocollo e Ufficio Polizia Municipale

DAL LUNEDI' AL VENERDI' ore 09:00 – 12:00

- **BLOCCO 2** – Ufficio Ragioneria, Ufficio Affari Generali, Ufficio Segreteria e Ufficio Servizi Sociali

IL MARTEDI' ore 09:00 – 12:00 e GIOVEDI' ore 09:00 – 12:00/ 15:00-18:00

- **BLOCCO 3** – Ufficio Lavori Pubblici e Manutenzione
Ufficio Urbanistica ed Edilizia Privata

IL MARTEDI' ore 09:00 – 12:00 e GIOVEDI' ore 09:00 – 12:00/ 15:00-18:00

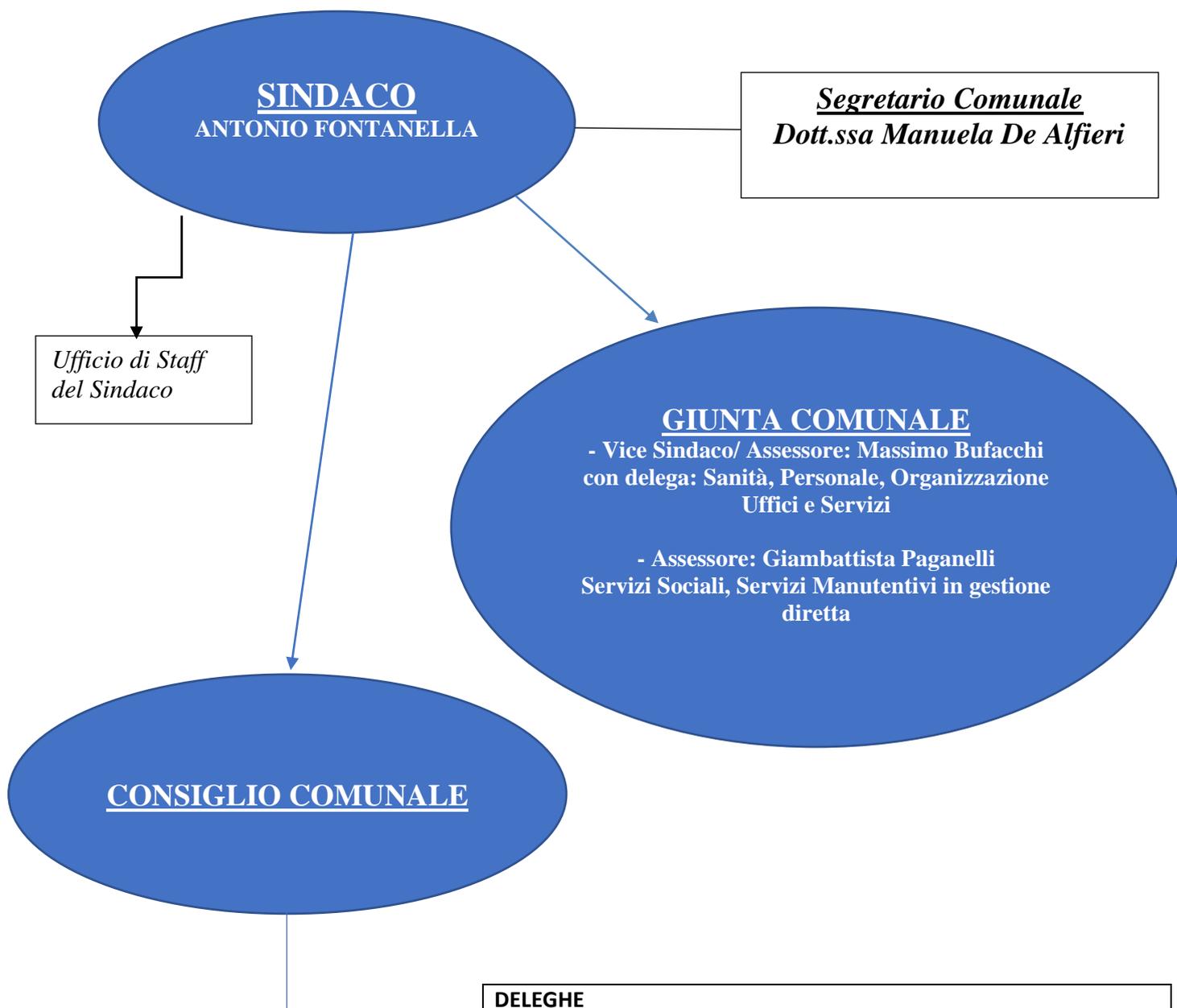
- **UFFICIO DEL SINDACO**

IL GIOVEDI' DALLE 09:30 ALLE 13:30

Si suggerisce, per quanto possibile, di richiedere, telefonicamente o per email a uff.protocollo@comune.amatrice.rieti.it un appuntamento anticipando i motivi della richiesta. ciò potrebbe anticipare i tempi di risposta. presso l'U.R.P./Protocollo sono anche disponibili moduli per specifiche richieste atte a segnalare problemi riguardanti SAE, strade, pubblica illuminazione e cimiteri.

2.2 ORGANI DI GOVERNO DELL'ENTE

Gli organi di governo del Comune di Amatrice sono: Consiglio, Giunta e Sindaco (art. 36 T.U.E.L.).



	DELEGHE
ALESSANDRO DI MARCO	Attività produttive, Caccia, Pesca, Sport
FEDERICO CAPRIOTTI	Lavori Pubblici, Cimiteri, Manutenzioni
ALESSIO SERAFINI	Cultura, Spettacolo, Protezione Civile
PIERGIUSEPPE MONTEFORTE	Rapporti con Associazioni, Turismo, Comunicazione, DE.CO, Riconoscimenti Comunitari
ALBERTO VALERI	Bilancio, Tributi, Donazioni
STEFANO POMPEI	Urbanistica e Ricostruzione
LUIGI NARDI	Rapporti Istituzionali, Affari Generali, Servizi in Concessione
FILIPPO PALOMBINI	
GIORGIO CORTELLESI	
ROBERTO SERAFINI	

2.3 SERVIZI COMUNALI

SETTORE I	AFFARI GENERALI
PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI	
SERVIZIO LEGALE	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto legale / amministrativo agli uffici comunali; - Gestione delle pratiche di contenzioso, cura dei rapporti con gli studi legali prescelti dall'amministrazione e tenuta degli atti di causa.
UFFICIO PROTOCOLLO – U.R.P.	<ul style="list-style-type: none"> - Protocollo generale, repertorio atti, spedizione smistamento corrispondenza; - Pubblicazione degli atti; - Riflessioni segnalazioni reclami, con successivo smistamento agli enti competenti. - <u>L' U.R.P. rappresenta uno strumento di ascolto e comunicazione che permette al cittadino, attraverso una serie di informazioni, di accedere ai servizi pubblici. E' inoltre il punto di riferimento per avanzare proposte, suggerimenti e segnalazioni.</u>
PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> - Pratiche relative all'assunzione di personale; - Tenuta fascicoli dipendenti, predisposizione ordini di servizio, istruttorie degli atti riguardanti organizzazione del personale e composizione organica; - Gestione pratiche di pensione, trattamenti di fine servizio, trattamenti di fine rapporto; - Segreteria relazioni sindacali e delegazione trattante. Attuazione contratti di lavoro nazionali e decentrati; - Atti inerenti concorsi pubblici e prove selettive; - Gestione personale inserito come "lavori socialmente utili"; - Adempimenti inerenti le statistiche del personale (albo pretorio eccetera); - Gestione del sistema di rilevazione presenze e relative verifiche e controlli di presenze ed assenze; - Elaborazione elementi per la redazione dei cedolini delle retribuzioni mensili del personale, incluse le voci variabili della retribuzione ed eventuali prestazioni lavorative aggiuntive. Trasmissione dei dati alla Ragioneria per l'emissione dei mandati alla Tesoreria; - Collaborazione con gli organi addetti per la preparazione della parte riguardante costi del lavoro dei bilanci preventivi, annuali e pluriennali.
ANAGRAFE, STATO CIVILE, UFFICIO DEMOGRAFICO, ELETTORALE, STATISTICO	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione dell'anagrafe e dello stato civile; - Tenuta ed aggiornamento degli elettori, organizzazione delle procedure relative alle elezioni e dei referendum; - Adempimenti per le rilevazioni statistiche previste dalla legge.
SERVIZI AUSILIARI	<ul style="list-style-type: none"> - Albo pretorio; - Pubblicazione, esecutività e conservazione atti del Comune; - Sito istituzionale; - Organizzazione/gestione dell'archivio (di deposito-storico); - Informatica; - Segreteria organi istituzionali.
PROMOZIONE E SVILUPPO ECONOMICO	<ul style="list-style-type: none"> - Promozione territoriale; - Sostegno alle imprese; - Gestione marchio DE.CO.

SERVIZI TURISTICI E CULTURALI	<ul style="list-style-type: none">- Rapporti con le associazioni;- Turismo, cultura e sport.
--------------------------------------	---

SETTORE II	RICOSTRUZIONE DEL PATRIMONIO EDILIZIO PRIVATO
PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI	
PIANI URBANISTICI ATTUATIVI E VARIANTI PUNTUALI AL PIANO REGOLATORE PER RICOSTRUZIONE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> - Amatrice Capoluogo, PUR; - Frazioni perimetrare, PUA; - Varianti puntuali al PRG connesse alla ricostruzione.
PROPOSTE DI INDIVIDUAZIONE VOLONTARIA DEGLI AGGREGATI EDILIZI	<ul style="list-style-type: none"> - Istruttoria tecnica; - Predisposizione delle delibere di approvazione.
SCHEDE AEDES E AGIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione dell'archivio delle schede AeDES; - Emanazione e/o revoca delle ordinanze di sgombero; - Emanazione delle ordinanze di agibilità a seguito di riparazione, ripristino o ricostruzione.
LAVORI PRIVATI CONNESSI ALLA RICOSTRUZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Emissione di autorizzazioni o pareri di competenza in ordine agli interventi di ricostruzione privata; - Richiesta di convocazione e partecipazione alla conferenza dei servizi per autorizzazione di lavori connessi alla ricostruzione privata.

SETTORE III	ECONOMICO FINANZIARIO
PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI	
RAGIONERIA	<ul style="list-style-type: none"> - Programmazione economico finanziaria; - Contabilità e relative registrazioni; - Adempimenti fiscali; - Economato.
TRIBUTI E ENTRATE	<ul style="list-style-type: none"> - Imposte comunali; - Tasse e canoni di concessione; - Altri tributi; - Canoni di locazione etc.
ENTRATE STRAORDINARIE SISMA	<ul style="list-style-type: none"> - Tenuta, aggiornamento, monitoraggio e proposte di gestione delle donazioni ricevute; - Analisi ed attuazione delle agevolazioni fiscali tributarie; - Rendicontazione delle spese del sisma di competenza del Comune.
POLIZIA LOCALE	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione delle attività del personale addetto alla polizia municipale; - Vigilanza urbana e all'interno del perimetro delle frazioni.
SUAP – SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	<ul style="list-style-type: none"> - Verifiche, autorizzazioni, controlli di competenza riguardanti l'agricoltura, artigianato, commercio, industria, fiere, mercati e mostre; - Ufficio Motori Agricoli – UMA.

SETTORE IV	LAVORI PUBBLICI, MANUTENZIONE E PATRIMONIO
PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI	
LAVORI PUBBLICI E DI RICOSTRUZIONE PUBBLICA	<ul style="list-style-type: none"> - <u>servizi di progettazione, direzione dei lavori, sicurezza e collaudo di interventi di manutenzione straordinaria, ristrutturazione, riqualificazione o ricostruzione di:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Edifici pubblici; ▪ Strade, ponti ed opere d'arte di proprietà dell'Ente; ▪ Parcheggi, aree verdi attrezzate ed aree pubbliche in genere, ivi comprese le aree SAE; ▪ Impianti sportivi; ▪ Altre reti e/o infrastrutture di proprietà dell'Ente. ▪ Gestione del servizio di protezione civile, emergenze e sgombero neve.
MESSA IN SICUREZZA DEL TERRITORIO POST – SISMA	<ul style="list-style-type: none"> - Sopralluoghi GTV; - Demolizioni e messa in sicurezza; - Revoca Zone Rosse;
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEGLI EDIFICI PUBBLICI, DELLE OPERE, DELLE RETI E DELLE INFRASTRUTTURE PUBBLICHE	<ul style="list-style-type: none"> - Manutenzione ordinaria e monitoraggio degli edifici pubblici, delle opere, delle reti e delle infrastrutture pubbliche; - Servizi relativi alla vigilanza/custodia, alla pulizia e al decoro; - Gestione e regolamentazione d'uso delle opere, delle reti e delle infrastrutture pubbliche, convenzioni per la concessione in uso a terzi.
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DELLE AREE PUBBLICHE	<ul style="list-style-type: none"> - Manutenzione ordinaria e monitoraggio delle piazze, delle aree verdi, delle aree cimiteriali e delle aree pubbliche in genere, ivi comprese le aree occupate da opere temporanee connesse alla gestione dell'emergenza; - Servizi relativi alla vigilanza, alla pulizia e al decoro.
CURA DEI RAPPORTI E COORDINAMENTO CON ENTI SOVRAORDINATI E/O SOCIETÀ TERZE	<ul style="list-style-type: none"> - Regione Lazio, Provincia di Rieti, Comunità Montana, Ufficio Speciale per la Ricostruzione; - ANAS, ASTRAL, ENEL, APS.
GESTIONE SOLUZIONI ABITATIVE DI EMERGENZA, LIMITATAMENTE AL MANTENIMENTO DELL'EFFICIENZA ED ALLA REGOLAMENTAZIONE D'USO DEI MANUFATTI.	
GESTIONE DEL PARCO VEICOLI, DELLE MACCHINE OPERATRICI E DELLE ATTREZZATURE COMUNALI	<ul style="list-style-type: none"> - Inventario e custodia del parco veicoli, delle macchine operatrici e delle attrezzature; - Servizi relativi alla manutenzione ordinaria, al mantenimento dell'efficienza ed agli obblighi di revisione ove previsti; - Servizi relativi alla rispondenza alle norme vigenti del parco veicoli, macchine operatrici e delle attrezzature comunali.

<p>BANDI E GARE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione degli avvisi pubblici per gli affidamenti di prestazioni professionali, lavori e servizi, nei casi e secondo le modalità previsti dalla legge; - Svolgimento delle procedure di gara ed affidamento delle prestazioni professionali, dei lavori o dei servizi, nei casi e secondo le modalità previsti dalla legge;
<p>IMPLEMENTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIANO DI PROTEZIONE CIVILE E DEI PIANI DI EMERGENZA</p>	
<p>GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEGLI UFFICI/AREE PUBBLICI E DEL PATRIMONIO ARTISTICO PUBBLICO</p>	
<p>INVENTARIO, MONITORAGGIO E CUSTODIA DEL PATRIMONIO ARTISTICO PUBBLICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione del Museo Civico e del servizio di vigilanza sul patrimonio artistico; - Regolamentazione, disposizioni d'uso e regolamentazione delle concessioni in uso a terzi; - Gestione e regolamentazione d'uso delle aree pubbliche in occasione di manifestazioni ed eventi.
<p>MONITORAGGIO AMBIENTALE E DIGITALIZZAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione di sistemi di monitoraggio della qualità ambientale e delle criticità del territorio, anche attraverso la realizzazione di nuove reti infrastrutturali; - Implementazione del sistema di digitalizzazione della cartografia del territorio in forma per quanto possibile aperta ed accessibile.

SETTORE V	URBANISTICA ED ASSETTO DEL TERRITORIO
PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI	
ASSETTO DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione urbanistica generale e norme tecniche di attuazione; - Gestione dei boschi, dei pascoli e degli usi civici; - Gestione dei servizi cimiteriali;
GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI IN CONCESSIONE, RAPPORTI E CONVENZIONI CON I GESTORI	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di raccolta e trasporto dei Rifiuti Solidi Urbani; - Servizio Idrico Integrato; - Servizio di trasporto pubblico locale; - Rete di distribuzione del gas metano.
AUTORIZZAZIONI, PARERI E/O NULLA OSTA PER OPERE TEMPORANEE	<ul style="list-style-type: none"> - Aree attrezzate per la sosta ed il soggiorno di turisti provvisti di mezzi autonomi di pernottamento; - Installazione strutture temporanee ed amovibili fino al termine della ricostruzione; - Installazione strutture temporanee da rimuoversi entro 90 gg.
EDILIZIA PRIVATA NON CONNESSA ALLA RICOSTRUZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Lavori privati non connessi alla ricostruzione; - Interventi edilizi su immobili privati non danneggiati dal sisma.
VIGILANZA SUL'ATTIVITA' EDILIZIA DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> - Autorizzazioni, pareri e nulla osta di competenza per l'esercizio delle attività.
GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI DI SICUREZZA PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI	

SETTORE VI	SERVIZI SOCIALI
PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI	
RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione delle incombenze riservate al Comune nelle Convenzioni con istituti scolastici; - Programmazione ed organizzazione interventi relativi al “diritto allo studio”; - Istruttoria di atti relativi al funzionamento dei servizi scolastici; - Gestione del personale assegnato ai servizi scolastici.
PROGRAMMAZIONE DI ATTIVITÀ COMPLEMENTARI QUALI VISITE GUIDATE, INIZIATIVE TEATRALI, SCAMBI CULTURALI, ETC.	
SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA	<ul style="list-style-type: none"> - Programmazione e gestione attività rivolte a situazioni di bisogno; - Interventi a favore di categorie svantaggiate; - Organizzazione centri estivi e soggiorni per anziani e ragazzi; - Rapporti con l’Assistente Sociale ed i Servizi Sociali operanti sul territorio.
ASSISTENZA ALLA POPOLAZIONE DOPO IL SISMA	<ul style="list-style-type: none"> - Istruttorie per assegnazione e conferma CAS e SAE; - Raccordo con i gestori di iniziative sociali non comunali (Caritas, etc.); - Gestione iniziative di supporto per singoli casi complessi.

2.4 STANDARD DI QUALITA'

Il Comune di Amatrice – tramite l'istituzione della Carta dei servizi – ha deciso di individuare gli aspetti più importanti della qualità dei servizi erogati e di esprimerli attraverso determinati indicatori di livelli attesi ("standard"), misurabili e verificabili da parte dei cittadini-utenti.

Il Comune provvede a definire i valori corrispondenti agli standard prefissati e si impegna a rispettarli e a farli rispettare, oltre a verificarli attraverso specifiche indagini periodiche tramite l'analisi delle "segnalazioni e/o reclami" pervenute.

Ciò permette anche di attuare tecniche di **miglioramento continuo** (vedi avanti), la cui base consiste nel permettere ad ogni collaboratore di apportare periodicamente, sulla base dell'esperienza e dei risultati raggiunti e verificati, cambiamenti il cui effetto complessivo diventa un processo di selezione e miglioramento dell'intera Organizzazione.

Nella prima applicazione di questa Carta dei servizi sono oggetto di valutazione i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità indicati nella seguente tabella:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Articolazione dell'orario di apertura al pubblico	- Apertura del "Blocco 1" dal lunedì al venerdì; - 2 gg. di apertura pomeridiana.
	Tutela della riservatezza nel trattamento dei dati	I colloqui con l'utenza avvengono singolarmente, rispettando una adeguata distanza degli utenti in attesa.
INFORMAZIONE ALL'UTENZA	Tempo di risposta alle segnalazioni e/o reclami	30 gg., salvo casi particolari.
	Identificabilità del personale in servizio mediante targhetta o cartellino	Si
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento professionale	Si, almeno n. 2 annuali per ogni dipendente.
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA	Monitoraggio dell'utenza	Rapporto annuale sui seguenti indicatori: n. di segnalazioni e/o reclami pervenute, motivo.

MIGLIORAMENTO CONTINUO	Definizione degli obiettivi, risultati attesi e modalità di verifica dei servizi erogati per ogni settore	Adozione della “Carta dei servizi” per ogni settore
---------------------------	---	--

2.5 I NOSTRI IMPEGNI

Il Comune di Amatrice assume verso i propri utenti gli impegni di seguito indicati. Sono azioni e attenzioni concrete, che consentono di ottenere una qualità sempre maggiore delle sue prestazioni e la crescita dell'intera organizzazione, allo scopo principale di migliorare il proprio rapporto con il cittadino.

CORTESIA E DISPONIBILITA'

Tutti i dipendenti comunali e gli amministratori si rivolgono con atteggiamento accogliente e cortese al pubblico.

Chi risponde al telefono saluta con cortesia e si presenta. Il cittadino deve essere messo a proprio agio, aiutato se ha delle difficoltà di movimento.

Chi parla deve rivolgere a lui lo sguardo e preoccuparsi che il messaggio sia compreso. La modulistica va spiegata e gli utenti che hanno difficoltà devono essere assistiti nella sua compilazione.

Se richieste, devono essere fornite informazioni telefoniche.

Se l'ufficio non è competente a dare le risposte richieste, l'utente deve essere indirizzato a quello giusto.

PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO

Tutti gli addetti sono identificati, in modo che l'utente sappia sempre con chi parla e chi è il responsabile del procedimento che lo riguarda. Chi risponde al telefono specifica il suo nome e l'ufficio di appartenenza.

ATTITUDINE ALL'ASCOLTO

Ciascuno dei nostri utenti è unico e, come tale, va ascoltato nelle sue necessità.

L'operatore si fa carico delle istanze e dei problemi di chi viene nei nostri uffici, con l'intento di risolvere il "suo" problema e rispondere ai "suoi" bisogni, non limitandosi a fornire risposte standard, ma fornendo spiegazioni circa il percorso da seguire per la soluzione del problema proposto.

QUALITA' E COMPETENZA COSTANTE IN TUTTI GLI UFFICI

Il Comune di Amatrice analizza le esigenze formative del suo personale e ne pianifica la crescita professionale, così da assicurare che ciascun dipendente disponga delle competenze necessarie a svolgere con efficacia ed efficienza le sue mansioni, offrendo opportunità di miglioramento professionale.

3. SEGNALAZIONI E RECLAMI

3.1 MODALITÀ

Qualunque cittadino può effettuare segnalazioni e presentare reclami al Comune.

Le segnalazioni riguardano interventi o suggerimenti in merito alle attività dell'Ente e saranno utilizzate anche per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami riguardano lamentele o indicazioni di disservizi, soprattutto qualora si metta in evidenza una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi o nelle schede che regolano i servizi erogati e la prestazione effettivamente resa dall'ufficio comunale competente.

COSA DEVE FARE IL CITTADINO

Il cittadino deve compilare l'apposito modulo predisposto dal Comune, fornendo tutte le informazioni richieste nella scheda.

Il modulo è reperibile presso l'Ufficio U.R.P./ Protocollo del Comune di Amatrice oppure può essere scaricato dal sito istituzionale del Comune www.comune.amatrice.rieti.it - sezione "Amministrazione Trasparente" sottosezione "Servizi erogati – Carta dei servizi e standard di qualità".

Una volta compilato, potrà essere consegnato con una delle seguenti modalità:

- Con consegna diretta all'Ufficio Protocollo del Comune di Amatrice, provvisoriamente sito in Parco Don Minozzi, in via Saturnino Muzii s.n.c., dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00;
- Mediante raccomandata A/R all'indirizzo sopra indicato. In tal caso, all'esterno della busta dovrà essere riportata la dicitura "SEGNALAZIONI E RECLAMI";
- Tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.comune.amatrice.rieti.it
In tal caso la dicitura "SEGNALAZIONI E RECLAMI" dovrà essere specificata nell'oggetto della PEC.



COSA FA IL COMUNE

L'Ufficio U.R.P./ Protocollo valuta la fondatezza del reclamo entro cinque giorni dal ricevimento e, in caso positivo, lo invia all'ufficio competente unitamente alla copia della segnalazione o del suggerimento.

L'ufficio competente risponde per iscritto al cittadino entro trenta giorni da quando il reclamo è giunto al medesimo ufficio, salvo casi particolari.

In caso di segnalazione o suggerimento, l'ufficio competente comunica al cittadino le proprie valutazioni.