



CITTA' DI VITTORIA

(Libero Consorzio Comunale di Ragusa)

Copia della Deliberazione della Giunta Comunale

Atto N. 205

Seduta del 09/05/2024

OGGETTO : ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA DIREZIONE "AFFARI GENERALI"

L'anno duemilaventiquattro, il giorno 09 del mese di maggio alle ore 12,40, in Vittoria e nell'Ufficio comunale, si è riunita la Giunta Comunale e con l'intervento dei Signori:

COMPONENTI GIUNTA COMUNALE	PRESENTI	ASSENTI
Sindaco: On. Francesco Aiello	X	
Vice Sindaco: Avv. Giuseppe Fiorellini		X
Ass.re: Geom. Salvatore Avola	X	
Ass.re: On. Paolo Monello	X	
Ass.re: Avv. Francesca Corbino		X
Ass.re Prof. Fabio Prelati		X
Ass.re: Sig. Cesare Campailla	X	
Ass.re: Sig. Giuseppe Nicastro	X	

Con l'assistenza del Segretario Generale Dott.ssa Anna Maria Carugno

Il Sindaco constatato il numero legale degli intervenuti dichiara aperta la seduta ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

Parere Regolarità Tecnica

VISTA la presente proposta di Deliberazione

ESPRIME PARERE FAVOREVOLE In ordine alla regolarità tecnica.

Si attesta/~~non si attesta~~ la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione Amministrativa

Vittoria, 09/05/2024

Il Dirigente
F.to Dott.ssa Virna Mandarà

Parere Regolarità Contabile

VISTA la proposta di Deliberazione

ESPRIME PARERE FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile.

L'importo della spesa di € _____ è imputata al

VISTO: Si attesta la copertura Finanziaria

Si dà atto che la presente proposta di Deliberazione comporta riflessi diretti/indiretta sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente

Vittoria 09/05/2024

Il Dirigente
F.to Dott. Giuseppe Sulsentì

Spazio riservato al Segretario Generale

Vittoria,

Il Segretario Generale

**DIREZIONE AFFARI GENERALI
IL DIRIGENTE**

in riferimento all'argomento in oggetto indicato, sottopone alla Giunta Comunale la proposta di delibera nel testo che segue;

Si attesta di non trovarsi in situazioni nemmeno potenziali di conflitto di interessi né in condizioni e/o rapporti che implicano l'obbligo di astensione ai sensi del DPR n. 62/2013 e del codice di comportamento interno e di aver verificato che i soggetti intervenuti nell'istruttoria che segue non incorrono in analoghe situazioni;

Richiamati:

- il D. Lgs 30/07/1999 n. 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "carta dei servizi" quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:

- a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;
- b) quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
- c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, precisando che possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Dato atto che il D. Lgs 150/2009 ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D. Lgs. 74/2017, nella nuova formulazione dell'art. 7, per cui la funzione di misurazione e valutazione della performance è ora svolta, oltre che dagli OIV (per la performance di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso e per la performance individuale dei dirigenti di vertice) e dai dirigenti di ciascuna amministrazione (per la performance individuale del proprio personale), anche dai cittadini o dagli altri utenti finali "in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione", partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis .

Vista la nota del Segretario Generale prot.n.11628 del 13.03.2024 avente come oggetto: "Predisposizione Carta dei servizi e standard di qualità 2024";

Considerato che è intenzione dell'Amministrazione Comunale procedere alla predisposizione della Carta dei servizi e standard di qualità, allo scopo di dare ai cittadini un documento aggiornato mediante il quale il Comune fornisca ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, favorisca il rapporto diretto con l'utenza e informi in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo;

Che la Carta di qualità dei servizi, in questa prospettiva, regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri;

Vista la "Carta dei servizi – AFFARI GENERALI", allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, predisposta dalla Direzione AFFARI GENERALI;

Ritenuto di approvare la sopracitata Carta dei servizi della predetta Direzione per la successiva pubblicazione e aggiornamento della "Carta dei Servizi" del Comune di Vittoria;

Visti l'O.R.EE.LL., *Testo coordinato delle leggi regionali relative all'ordinamento degli enti locali* in Sicilia, pubblicato sul supplemento ordinario alla GURS n. 20 del 9 maggio 2008;

- la Legge 241/1990, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*, e s.m.i., nelle parti applicabili all'ordinamento amministrativo regionale;

- la Legge regionale n. 48/1991 di recepimento della Legge n. 142/1990 "*Testo delle norme della legge 142/90, recepite dalla L. R. 48/1991 e successive modificazioni. Provvedimenti in tema di autonomie locali.*";

- la Legge Regionale n. 7/2019, recante "*Disposizioni per i procedimenti amministrativi e la funzionalità dell'azione amministrativa*";

- il D. Lgs. n. 267 del 18/08/2000 ("*Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali a norma dell'articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265*), nelle parti applicabili all'ordinamento amministrativo regionale;

- il D. Lgs. 165/2001 ("*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*");

- lo Statuto comunale;

- il Piano Triennale di prevenzione della corruzione triennio 2023/2025;

- il Regolamento comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;
- il D. Lgs. 118/2011 e successive modificazioni (*“Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42”*);
- il principio contabile finanziario applicato alla competenza finanziaria (allegato 4/2 del D. Lgs. 118/2011);

PROPONE

1. Approvare la parte narrativa ed espositiva del presente atto che qui si intende integralmente richiamata.
2. Approvare la “Carta dei Servizi – Area AFFARI GENERALI”, allegata alla presente quale sua parte integrate e sostanziale, per la pubblicazione e l'aggiornamento delle “Carte dei Servizi” del Comune di Vittoria.
3. Dare atto che copia della presente Deliberazione verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente, nella pagina Amministrazione trasparente >Disposizioni Generali>Atti Generali, nonché nella pagina dedicata alla Direzione AFFARI GENERALI.

L' Istruttore

F.to Dott.ssa Patrizia Puglia

IL DIRIGENTE

F.to D.ssa Virna Mandarà



Città di Vittoria

***CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE AFFARI GENERALI***



Il Dirigente della Direzione "Affari Generali"
(D.ssa Virna Mandarà)

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- Carta dei Servizi: descrizione, principali riferimenti normativi e principi

- Ufficio di Gabinetto del Sindaco

- Ufficio Segreteria e Delibere

- Albo Pretorio on line e Notifiche

- Archivio, Protocollo

- Portierato

- Centralino

Descrizione, principali riferimenti normativi e principi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto. Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'Ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti ed opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali", ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione dei servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i cittadini-utenti.

Da ciò scaturisce la volontà e l'impegno del Comune a migliorare continuamente la propria Organizzazione, i propri Servizi, il livello professionale dei propri dipendenti ed il benessere collettivo.

La Carta dei Servizi degli "AFFARI GENERALI" si ispira ai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA** -L'erogazione dei servizi si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, lingua, età ed opinioni politiche.
- **IMPARzialità'**- Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza condizionamenti emotivi o di conoscenza personale.
- **CONTINUITÀ**-Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la Comunità o per specifici gruppi di appartenenza (servizi essenziali), tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti.

Nel caso in cui il funzionamento irregolare o l'interruzione siano dovuti a causa di forza maggiore, verranno adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.

- **PARTECIPAZIONE** - L'Amministrazione favorisce l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni e alle proposte, adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del Cittadino riguardo la qualità dei servizi erogati.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**-Il Comune s'impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli scopi.
- **CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ**- La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del Servizio. I dipendenti devono adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. L'Ente s'impegna a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.
- **TRASPARENZA** -Il Servizio AFFARI GENERALI garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato. L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241/90, dalla L.R.n.10/1991 e dai regolamenti interni all'Ente. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

Ufficio di Gabinetto del Sindaco

ORGANIZZAZIONE:

Sig.ra Ruta M. Giovanna
Tel.0932514259
e-mail: mariagiovannaruta@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Scalone Giovanna
Tel.0932514218
e-mail: giovannascalone@comunevittoria-rg.it

Salerno Daniela
Tel. **0932514222**
e-mail: danielasalerno@comunevittoria-rg.it

Sig. Piazzese Salvatore
e-mail: salvatorepiazzese@comunevittoria-rg.it

L'Ufficio comprende i seguenti servizi:

- assistenza agli organi istituzionali, sindaco, giunta;
- cura degli affari dell'ente, intrattenendo rapporti interni ed esterni;
- comunicazione istituzionale.

L'Ufficio si occupa di:

- attività di supporto all'attività amministrativa del Sindaco;
- corrispondenza; ▪ pubbliche relazioni;
- comunicazione istituzionale;
- cerimonie di rappresentanza dell'Ente;
- rapporti con autorità politiche, amministrative, religiose, militari;
- avvenimenti politici;
- convocazione ed incontri con autorità e rappresentanti di organizzazioni o associazioni di qualunque settore sociale.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	<i>Previo appuntamento concordato con l'Ufficio secondo la disposizione del Sindaco</i>
UBICAZIONE DEGLI UFFICI	<i>PALAZZO IACONO, via Bixio ,34</i>
Email	<i>sindaco@comunevittoria-rg.it</i>
Pec	<i>sindaco@pec.comunevittoria-rg.it</i>

UFFICIO STAMPA- Portavoce del Sindaco

Dott.ssa Iacono Sonia

Tel.0932514205

e-mail: soniaiacono@comunevittoria-rg.it

Tiene i rapporti tra l'amministrazione comunale e gli organi di informazione (stampa, tv, radio, agenzie, giornali on line), trasmettendo notizie sull'attività degli organismi dell'ente attraverso la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze riservate ai giornalisti.

Ufficio Segreteria e Deliberazioni

ORGANIZZAZIONE:

Dott.ssa Puglia Patrizia
Tel. 0932.514282
e-mail: patriziapuglia@comunevittoria-rg.it

Dott.ssa Spina Cinzia
Tel. 0932.514223
e-mail: cinziaspina@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Roccaro Giuseppa
Te. 0932514283
e-mail: giusepparoccaro@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Roccaro Loredana
Tel.0932514285
e-mail: loredanaroccaro@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Cavallo Tiziana
Tel.0932514286
e-mail: tizianacavallo@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Pastura Annalisa
Tel.0932514283
e-mail: annalisapastura@comunevittoria-rg.it

Il Settore comprende i seguenti Servizi: segreteria, assistenza agli organi, protocollo archivio e notifiche, albo on-line, centralino e portierato

L'Ufficio svolge le seguenti attività:

- cura l'iter procedurale di tutti gli atti di competenza della Giunta, quali deliberazioni, informative, direttive e risoluzioni;
- assiste il Sindaco, gli Assessori e il Segretario generale nell'organizzazione e nella gestione delle sedute della Giunta, con predisposizione del relativo Ordine del Giorno;
- provvede alla collazione degli atti deliberati dalla Giunta, all'acquisizione delle firme, dei pareri di regolarità tecnica e contabile, nonché alla successiva pubblicazione sull'Albo OnLine;
- trasmette ai Settori le deliberazioni, le informative, le direttive e le risoluzioni della Giunta per gli adempimenti di competenza;
- gestisce l'archivio delle deliberazioni ed il rilascio delle copie in caso di richieste di accesso agli atti;

- cura l'Anagrafe degli Assessori e provvede al rimborso delle spese di missione di loro competenza;
- provvede, secondo l'art. 67 del D.P.R.268/1987 e 56 dello Statuto Comunale, ove si verifichi l'apertura di un procedimento penale nei confronti di un amministratore, per fatti o atti direttamente connessi all'espletamento del servizio e all'adempimento dei compiti d'ufficio, a liquidare le spese legali necessarie alla difesa degli stessi, a condizione che non intervenga sentenza di condanna e che non sussista conflitto di interessi;
- provvede alla redazione delle determinazioni dirigenziali di competenza (liquidazione dei diritti di segreteria al Segretario Generale, quota associativa ANCI, pratiche di tutela legale degli amministratori, rimborso spese di missione degli Assessori);
- cura e provvede alla redazione degli atti per l'acquisizione dei beni confiscati alla criminalità organizzata
- provvede alla redazione degli atti e all'espletamento della procedura per la nomina dei Revisori dei Conti;
- cura la gestione dell'Ufficio di Gabinetto e del Segretario Generale.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	<i>Previo appuntamento con il Dirigente</i>
UBICAZIONE DEGLI UFFICI	<i>PALAZZO IACONO, via Bixio ,34</i>
Email	<i>dirigente.affarigenerali@comunevittoria-rg.it</i>
Pec	<i>dirigente.affarigenerali@pec.comunevittoria-rg.it</i>

UFFICIO CONSIGLIO COMUNALE E PRESIDENZA CONSIGLIO COMUNALE

ORGANIZZAZIONE:

D.ssa Insaudo Marianna
 Tel.0932514790
 e-mail:mariannainsaudo@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Di Martino Raffaella
 Tel.0932514354
 e-mail:raffaeladimartino@comunevittoria-rg.it

Sig. Giuseppe Scucces
 Tel.0932514457
 e-mail:giuseppescucces@comunevittoria-rg.it

L'Ufficio svolge le seguenti attività:

- supporto e di tutela dei diritti dei Consiglieri;
- collabora con il Presidente nei compiti di direzione dei lavori del Consiglio;
- organizza l'attività sia del Consiglio sia delle Commissioni consiliari;
- provvede all'iter di gestione degli atti deliberativi dell'amministrazione attiva e quelli di iniziativa dei consiglieri comunali;
- provvede all'iter di gestione degli atti di indirizzo e di controllo proposti dai consiglieri comunali (mozioni, interrogazioni, interpellanze).
- assiste il presidente nell'organizzazione e nella gestione delle sedute di Consiglio Comunale e Conferenza dei Capigruppo (predispone l'ordine del giorno e partecipa alle sedute consiliari);
- cura la fase successiva di approvazione di tutti gli atti e documenti consiliari provvedendo agli adempimenti di legge

UBICAZIONE DEGLI UFFICI	Via Dei Mille n.131
Email	consigliocomunale@comunevittoria-rg.it
Pec	consigliocomunale@pec.comunevittoria-rg.it

Albo Pretorio on line e messi notificatori

ORGANIZZAZIONE:

Sig.D'Anna Giuseppe
Tel.0932514261
e-mail:giuseppedanna@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Cannata Cermelinda
Tel.0932514261
e-mail:carmelindacannata@comunevittoria-rg.it

Sig. Greco Franco
Tel.0932514261
e-mail:francogreco@comunevittoria-rg.it

Competenze: Pubblicazione all'albo pretorio delle deliberazioni, degli atti, degli avvisi, notifica degli atti del Comune e per conto di altre amministrazioni.

Il Servizio dell'Albo Pretorio on-line, prevede la pubblicazione informatica di atti e provvedimenti amministrativi con valore di pubblicità legale attraverso il sito dell'Ente.

La pubblicazione all'Albo Pretorio on-line è prevista per gli atti che devono essere portati a conoscenza del pubblico per disposizione di legge o di regolamento, provenienti dagli Uffici del Comune dell'Aquila (deliberazioni, determinazioni, ordinanze, pubblicazioni di matrimonio, cambi di nome e cognome, bandi di gara, bandi di concorso pubblico, avvisi di esproprio, avvisi *ad opponendum*, avvisi di deposito atti, permessi a costruire, convocazioni varie, autorizzazioni, avvisi vari ecc.), da altre Amministrazioni pubbliche o da altri soggetti.

L'Ufficio Casa comunale conserva gli atti destinati a cittadini irreperibili al momento della notifica da parte dei Messi comunali, dei Vigili Urbani, degli Ufficiali Giudiziari, dei Messi notificatori speciali dell'Agenzia delle Entrate e degli Agenti della riscossione di Equitalia;

consegna, su richiesta, ai destinatari gli atti depositati ovvero ne pubblica alcune tipologie all'Albo Pretorio. Gli atti che si conservano nella Casa comunale sono di tipo amministrativo, giudiziario e tributario.

Per il ritiro, l'intestatario dell'atto deve presentarsi alla Casa comunale con un documento d'identità in corso di validità. In alternativa è possibile delegare un'altra persona che, in tal caso, è tenuta ad esibire la delega scritta, il proprio documento d'identità ed una fotocopia del documento d'identità del destinatario dell'atto, entrambi i documenti in corso di validità.

La consegna dell'atto avviene immediatamente.

L'attività di notificazione è un atto fondamentale del Messo comunale attraverso la quale dà conoscenza legale di un provvedimento mediante la consegna di copia dell'atto al destinatario, secondo precise e codificate modalità da riportare nella relata. Il Messo comunale notifica atti emessi dal Comune di Vittoria e da altri Enti della Pubblica Amministrazione ai destinatari (persone, ditte ed enti) che abbiano la residenza, domicilio o azienda nel Comune di Vittoria.

Il Messo non consegna cartelle esattoriali né atti di procedimenti penali.

Per il Messo comunale non è obbligatoria la divisa, ma deve esibire, su richiesta, un tesserino di riconoscimento.

La competenza territoriale del Messo coincide con il Comune di appartenenza. Il Messo comunale non notifica atti per soggetti privati la cui competenza è dell'Ufficiale giudiziario

Ufficio Protocollo

ORGANIZZAZIONE:

Sig.ra Russo Patrizia

Tel.0932514235

e-mail:patriziarusso@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Blanco Giovanna

Tel .0932514239

e-mail: giovannablanc@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Trovato Daniela

Tel.0932514236

e-mail: danielatrovato@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Nicosia Ermelinda

Tel.0932514233

e-mail: ermelindanicosia@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Biundo Francesca

Tel.0932514238

e-mail: francescabiundo@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Belluardo Maria
Tel.0932514239
e-mail: mariabelluardo@comunevittoria-rg.it

Sig.ra Gatto Fanny
Tel.0932514239
e-mail: fannygatto@comunevittoria-rg.it

Sig. Comisi Alessandro
Tel.0932514239
e-mail: alessandrocomisi@comunevittoria-rg.it

Competenze Ricezione, smistamento e spedizione della corrispondenza. Tenuta del protocollo generale, tenuta dell'archivio corrente e di deposito. Ricerca atti e avvio servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

La registrazione al protocollo è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore, al destinatario e alla modalità di trasmissione dei documenti in entrata e in uscita dall'Ente.

Attraverso il protocollo informatico, peraltro, tutti i documenti vengono acquisiti integralmente in formato digitale, attraverso la scansione del formato cartaceo oppure l'acquisizione del formato elettronico. A ogni documento viene assegnato uno e un solo numero progressivo, in grado di identificarlo con certezza. Per i documenti consegnati a mano, può essere rilasciata all'utente la copia della prima pagina del documento, recante l'etichetta della segnatura.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	Lunedì-mercoledì-venerdì dalle 9.00 alle 13.00, martedì e Giovedì dalle ore 09,00 alle 13,00 e dalle ore 16,00 alle 18,00
UBICAZIONE DEGLI UFFICI	PALAZZO IACONO, via Bari n.68
Email	protocollogenerale@comunevittoria-rg.it
Pec	protocollogenerale@pec.comunevittoria-rg.it

Portierato Apertura e chiusura degli ingressi esterni degli Uffici di Palazzo Iacono

ORGANIZZAZIONE:

Sig. Nifosi Alfredo
Sig.ra Puccio Maria Silvana
Sig.ra Trufolo Biagia

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	Lunedì-mercoledì-venerdì dalle 9.00 alle 13.00, martedì e Giovedì dalle ore 09,00 alle 13,00 e dalle ore 16,00 alle 18,00
UBICAZIONE DEGLI UFFICI	PALAZZO IACONO, via Bixio ,34
NUMERI TELEFONICI	0932-514441

Centralino

Gestione del traffico telefonico con l'utenza.
Sig. Leone Francesco

A chi è rivolto il Servizio

La maggior parte del lavoro svolto dal Servizio Affari Generali ha impatto esclusivamente all'interno dell'organizzazione ed ha un riflesso indiretto sul cittadino in termini di miglioramento della qualità dei servizi che consegue ad un buon livello di organizzazione e di motivazione del personale.

Servizi al Cittadino:

- a) Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale
- b) Albo pretorio - Ufficio Messaggi Notificatori
- c) Protocollo, gestione documentale e archivio

a) Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale

Il servizio consente l'accesso, per la visione o estrazione di copia, degli atti deliberativi adottati dalla Giunta e dal Consiglio Comunale.

COME

Il diritto di accesso si esercita secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento di accesso agli atti adottato dal Consiglio comunale dell'Ente e sulla base della normativa vigente in materia.

TEMPI

Il cittadino riceverà una risposta entro 30 giorni dalla presentazione della domanda

b) Ufficio albo pretorio - Ufficio Messaggi Notificatori

L'ufficio provvede alla notifica degli atti per conto dell'amministrazione comunale e di altre pubbliche amministrazioni e alla pubblicazione degli atti del comune e/o di altre pubbliche amministrazioni.

COME

Il servizio consente la visualizzazione e l'estrazione di copia dei documenti pubblicati, tramite il portale o su richiesta formale.

TEMPI

Il cittadino riceverà una risposta massimo entro 30 giorni dalla presentazione della domanda

c) Ufficio Protocollo, Gestione Documentale e Archivio

L'ufficio si occupa:

- della registrazione, su apposito registro informatico, di tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'ente;
- di fornire informazioni sulle registrazioni di protocollo, e sul ricevimento o smistamento ad altri uffici dei documenti ricevuti;
- di gestire la corrispondenza inviata dal comune;
- di custodire gli atti amministrativi degli ultimi **quaranta anni** nell'archivio di deposito (in seguito gli stessi vengono trasferiti all'archivio storico);
- di conservare a norma i documenti digitali;
- di gestire la ricerca, la consegna e l'eventuale riproduzione e ricollocazione di tutti i documenti richiesti in visione.

COME

Per inoltrare una domanda o trasmettere qualsiasi documento al Comune il cittadino può rivolgersi direttamente presso il relativo sportello o inviare una pec all'indirizzo protocollogenerale@pec.comunevittoria-rg.it.

Per richiedere documentazione all'Archivio di deposito è necessario effettuare richiesta formale. E' possibile prendere visione e/o estrarre copia degli atti o documentazione previa richiesta formale al responsabile del Protocollo/Archivio di Deposito secondo le modalità di cui al Regolamento di accesso agli atti dell'Ente

TEMPI

La protocollazione delle PEC e della Posta Raccomandata avviene massimo entro i 48 ore lavorative dalla ricezione. La Posta Ordinaria prevede una protocollazione entro 3 giorni lavorativi dalla protocollazione.

Standard di qualità

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a:

1) PERSONALE ADDETTO

Viene garantito:

- un comportamento volto al rispetto della riservatezza, alla gentilezza, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, anche quando il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi;
- la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

2) GESTIONE DEL SERVIZIO

Viene garantito:

- il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle turnazioni di personale nei periodi estivi e contigui con le festività civili e religiose più significative, al fine di garantire la costante apertura degli stessi anche in determinati periodi dell'anno;
- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il Settore Affari Generali del Comune di Vittoria si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare ed, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso)

Chiarezza e Cortesia

Il personale del Comune di Vittoria si impegna a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Validità

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti e sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione delle attività e dei servizi forniti.

Le eventuali e future revisioni apportate alla Carta saranno portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.

Procedura reclami utente

Il Comune di Vittoria ha elaborato una procedura per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini/utenti e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini/utenti possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dell'Ufficio Personale e presso l'URP;

- in forma verbale diretta agli addetti;

- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema indicando la persona, la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi, e possono essere rivolte:

- al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Vittoria
via Bixio, 40 – Vittoria
telefono: 0932.514252
e-mail: urp@comunevittoria-rg.it
orario di apertura:
Lunedì a Venerdì: ore 8.30 - ore 12.00;
Martedì e Giovedì: ore 15,30 – ore 17,00

Il cittadino/utente, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o all'Ufficio protocollo;
2. o alla sede dell'U.R.P.,

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Soddisfazioni dei cittadini

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Direzione, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'ufficio provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	esami dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari; analisi delle risultanze.

RISARCIMENTI

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Vittoria si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Esistono sia una forma di tutela dei cittadini/di fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei Servizi Sociali e una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi della Direzione Affari Generali.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Vittoria si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio Affari Generali potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul portale del Comune di Vittoria e all'ingresso degli uffici).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi non dipendenti dalla volontà del Comune di Vittoria o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza. Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Nella reciproca collaborazione ed interazione tutti i cittadini possono accedere al Servizio Affari Generali e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Il Comune si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza per qualsiasi Servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, sia ispirato a presupposti di riservatezza, 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, nonché 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.

Il personale della Direzione Affari Generali si impegna, nei rapporti con gli utenti 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 e giuridici.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste;
- osserva le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

Gli utenti hanno diritto:

- a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte della Direzione e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- a comunicare con l'Ufficio Affari Generali del Comune di Vittoria attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.
- di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90, dalla L.R.n.10/1991 e dal Regolamento Comunale;

- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90 e dalla L.R.n.10/1991.

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

Data _____

firma

COMUNE DI VITTORIA
DIREZIONE AFFARI GENERALI
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO
Customer Satisfaction

per offrirti un servizio migliore

SESSO M  F 

IN QUESTO UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?

SI 

NO 

NON SEMPRE 

QUANTO TEMPO HA ASPETTATO?

+0-5 MINUTI 

+ DI 15 MINUTI 

+ DI 30 MINUTI 

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?

SI 

NO 

ABBASTANZA 

LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO STATE?

CHIARE / UTILI 

CHIARE 

CONFUSE 

IL NOSTRO PERSONALE E' STATO?

MOLTO GENTILE 

GENTILE 

POCO
GENTILE 

NEL COMPLESSO LA SUA ESPERIENZA E' STATA?

POSITIVA 

SUFFICIENTE 

NEGATIVA 

Consigli per migliorare il servizio

.....
.....
.....
.....
Grazie

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione in oggetto,
Visti il parere di regolarità tecnica e quello contabile resi dai rispettivi competenti dirigenti;
Ritenuto di dover provvedere in merito;
Ad unanimità di voti espressi nella forma di legge,

DELIBERA

Approvare/non approvare/rinviare sia nella parte narrativa che in quella propositiva, la superiore proposta di deliberazione

LA GIUNTA COMUNALE

Successivamente:
Attesa la necessità e l'urgenza di provvedere in merito;
All'unanimità

DELIBERA

di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 12 comma 2 L.R. 44/91 e s.m.i.

Del che si è redatto il presente verbale che letto e approvato viene sottoscritto.

IL SINDACO
F.to On. Prof. F. Aiello

L'ASSESSORE ANZIANO
F.to Geom Avola Salvatore

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott.ssa Carugno Anna Maria

CERTIFICAZIONE DI PUBBLICAZIONE N°

Ai sensi e per gli effetti della L.R. n.44/91 art.11 e ss.mm.ii.

SI CERTIFICA

Che copia della presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio dal 13/05/2024 al 27/05/2024 registrata al n. Reg. pubblicazioni

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

CERTIFICATO DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE N°

Ai sensi e per gli effetti della L.R. n.44/91 art.11 e ss.mm.ii.

SI CERTIFICA

Che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal 13/05/2024 al 27/05/2024 che sono/non sono pervenuti reclami.

Dalla Residenza Municipale, li

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la deliberazione è divenuta esecutiva in data 09.05.2024. Per:

Ai sensi dell'art. 12 comma 1 della L.R. N°44/91 ss.mm.ii.;

X Dichiarazione di immediata eseguibilità ai sensi dell'art. 12 della L.R. N° 44/91 e ss.mm.ii.

Vittoria, li 09.05.2024

SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott.ssa Carugno Anna Maria

