COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO
medaglia d'oro al valor civile
PROVINCIA DI LATINA
**SEGRETERIA GENERALE**
Tel. 0771 607822 Pec: protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
e-mail: segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it

# CARTA DEI SERVIZI UFFICIO SEGRETERIA COMUNALE

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.
Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").
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.
Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra l'Ente e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi In particolare la Carta:
• chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi • presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti 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 e indica come verificarne il raggiungimento.
• si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra l'Ente ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi.

La Carta, insieme alle indagini di customer satisfaction, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.
Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.
Il Comune di Santi Cosma e Damiano intende realizzare inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche



COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO
Protocollo Arrivo N. 15622/2022 del 13-12-2022
Doc. Principale - Copia Documento

sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato. In particolare la struttura della Carta consiste in:
- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La presente Carta di Servizi puo' essere scaricata in formato pdf da *Amministrazione trasparente sezione Servizi in rete.*

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA
Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
• IMPARZIALITÀ Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.
• CONTINUITÀ Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.
• PARTECIPAZIONE Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
• CHIAREZZA E TRASPARENZA All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.
• EFFICIENZA ED EFFICACIA Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
• Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
• Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
• Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"; • Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO
Protocollo Arrivo N. 15622/2022 del 13-12-2022
Doc. Principale - Copia Documento

OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO (Parte variabile specifica del servizio)
IL SEGRETARIO COMUNALE :
Dott.ssa Franca Sparagna , Fascia A tel: 0771/607837 Riceve per appuntamento -
segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it

Il Segretario Comunale svolge le seguenti attività:

1. Il comune e la provincia hanno un segretario titolare dipendente dall'Agenzia autonoma per la gestione dell'albo dei segretari comunali e provinciali, di cui all'articolo 102 e iscritto all'albo di cui all'articolo 98.

2. Il segretario comunale e provinciale svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico□amministrativa nei confronti degli organi dell'ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti.

3. Il sindaco e il presidente della provincia , ove si avvalgano della facoltà prevista dal comma 1 dell'articolo 108, contestualmente al provvedimento di nomina del direttore generale disciplinano, secondo l'ordinamento dell'ente e nel rispetto dei loro distinti ed autonomi ruoli, i rapporti tra il segretario ed il direttore generale.

4. Il segretario sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti e ne coordina l'attività, salvo quando ai sensi e per gli effetti del comma 1 dell'articolo 108 il sindaco e il presidente della provincia abbiano nominato il direttore generale.

Il segretario inoltre:

a) partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni del consiglio e della Giunta e ne cura la verbalizzazione;

b) esprime il parere di cui all'articolo 49, in relazione alle sue competenze, nel caso in cui l'ente non abbia responsabili dei servizi;

c) roga, su richiesta dell'ente, i contratti nei quali l'ente è parte e autentica scritture private ed atti unilaterali nell'interesse dell'ente;

d) esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal sindaco o dal presidente della provincia;

e) esercita le funzioni di direttore generale nell'ipotesi prevista dall'articolo 108, comma 4.

5. Il regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, può prevedere un vicesegretario per coadiuvare il segretario e sostituirlo nei casi di vacanza, assenza o impedimento.

6. Il rapporto di lavoro dei segretari comunali e provinciali è disciplinato dai contratti collettivi ai sensi del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive modificazioni ed integrazioni.

Altre funzioni aggiuntive:
Responsabile Anticorruzione ex L. n. 190/2012.
Responsabile esame reclamo istanze accesso civico generalizzato ex art. 5 D.lgs.n. 33/2013;
Responsabile dei controlli interni di regolarità amministrativa e contabile ex art. 149 Tuel.
Presidente Parte Pubblica della Delegazione Trattante ex D.lgs.n. 165/2001.
Vidimazione Registri Associazioni Volontariato

COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO
Protocollo Arrivo N. 15622/2022 del 13-12-2022
Doc. Principale - Copia Documento

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

**Eguaglianza:**

Il Servizio Segreteria Comunale garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Imparzialità: Eroga inoltre il servizio in modo imparziale, obiettivo e neutrale

**Continuità:** L'erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità, e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d'interruzione per ragioni di carattere straordinario il servizio si impegna a fornire tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni.

**Efficacia e Efficienza:** Servizio ispirato da criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.

**Partecipazione:** Il servizio garantisce e promuove il ruolo che il cittadino può svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

**Diritti alla privacy:** Il servizio adotta tutte le prescrizioni dettate dal Garante della Privacy e dalle normative in vigore in materia di protezione dei dati.

**Principio di semplificazione**: Il servizio eroga il proprio servizio ispirandosi a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta in modo da rendere snello ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento).

Cortesia e comprensione: in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.

Massima disponibilità ed informalità nei rapporti con il cittadino.

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

Questionario di Customer satisfaction, da somministrare all'utenza.

QUESTIONARIO UFFICIO DI SEGRETERIA COMUNALE

*Gentile utente. La invito a voler compilare e consegnare al personale addetto il presente questionario con il quale intendiamo misurare la qualità esterna dei nostri servizi. Il questionario è assolutamente anonimo e la sua compilazione sarà di grande ausilio per migliorare gli standard qualitativi dei servizi erogati dalla Segretaria Comunale dell'Ente, nonché per misurare e valutare la performance organizzativa dell'Ufficio. La ringraziamo per la collaborazione*.

Il Segretario Comunale Dott. Ssa Franca Sparagna

1) Come valuta i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?
   Per nulla adeguati Scarso Sufficiente Ottimo
   1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )
2) In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?
   Per nulla adeguati Scarso Sufficiente Ottimo
   1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )
3) In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dall'Ufficio di Segreteria Comunale ?
   Per nulla adeguato Scarso Sufficiente Ottimo
   1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )
4) Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?
   Per nulla adeguato Scarso Sufficiente Ottimo



COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO
Protocollo Arrivo N. 15622/2022 del 13-12-2022
Doc. Principale - Copia Documento

1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )

5) La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata?
   Per nulla adeguata Scarso Sufficiente Ottima
   1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )
6) Gli orari di apertura al pubblico o di ricevimento a seguito di appuntamento sono adeguati alle sue esigenze?
   Per nulla adeguati Scarso Sufficiente Ottimi
   1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )
7) Le informazioni fornite sono utili?
   Per nulla adeguati Scarso Sufficiente Ottimi
   1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )
8) Il personale dell'Ufficio ha verso l'utenza un atteggiamento di cortesia e disponibilità?
   Per nulla adeguati Scarso Sufficiente Ottimo
   1 2 3 4 ( ) ( ) ( ) ( )

Quali miglioramenti propone?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data di compilazione e consegna:_____

COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO
Protocollo Arrivo N. 15622/2022 del 13-12-2022
Doc. Principale - Copia Documento

STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI SERVIZI EROGATI
INDICATORI:
A) Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico
B) Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi
C) Aggiornamento continuo delle fonti di informazione
D) Disponibilità e capacità di ascolto nei confronti degli utenti interni ed esterni, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente.
FATTORE INDICATORE STANDARD CASI SPECIFICI
Efficienza Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico
Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi
Conclusione dei procedimenti di competenza entro i termini previsti (30 giorni salvo diverso termine previsto in via regolamentare o da disposizioni normative)
Controlli interni: semestrale
Trasparenza: semestrale
Anticorruzione: annuale
Efficacia Le pratiche sono istruite nel rispetto della normativa vigente. Regolarità della prestazione erogata (assenza di reclami o ricorsi con esito negativo)
Gradimento Cortesia e comprensione Esito da Customer satisfaction ( % risposte positive)
RECLAMI – SEGNALAZIONI : I cittadini/utenti possono contribuire attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta nonchè al miglioramento continuo dei servizi offerti, segnalando eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta e/o proponendo suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi erogati. E' possibile inoltrare reclami, segnalazioni e suggerimenti al seguente indirizzo pec : segretariogenerale.minturno.lt.it

VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO
La valutazione della presente carta del servizio avviene annualmente mediante indagine di Customer Satisfacion, procedendo così al miglioramento degli standard qualitativi del servizio erogato dalla Segreteria Comunale dell'Ente.
Data da firma digitale
IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott. Ssa Franca Sparagna (Documento firmato digitalmente)

COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO
Protocollo Arrivo N. 15622/2022 del 13-12-2022
Doc. Principale - Copia Documento