

Gestione dei reclami

I reclami, i suggerimenti, le segnalazioni di eventuali criticità o disfunzioni possono essere inoltrati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvederà ad inoltrarli alla funzione competente per il tipo di problema riscontrato. Essi possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via posta elettronica o utilizzando l'apposito modulo prestampato (disponibile presso l'URP), e debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Indirizzo: c/o Comune di Albissola Marina, piazza del Popolo 12
Tel: 01940029252
Fax: 019486460
e-mail: urp@comune.albissolamarina.sv.it

Il Comune, dopo aver effettuato ogni eventuale o possibile indagine in merito, si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e si impegna a rispondere, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, entro al massimo trenta giorni dalla sua ricezione.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

L'Amministrazione comunale di Albissola Marina cura i criteri di attuazione della presente Carta.



Comune di
Albissola Marina

Provincia di Savona

Carta dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- porre le basi per un rinnovato rapporto tra il Comune e i Cittadini, stabilendo un contratto "sociale" nella logica di una partecipazione attiva della cittadinanza all'attività dell'Amministrazione;
- informare la cittadinanza sui principi fondamentali cui si è ispirata l'Amministrazione Comunale nella definizione degli interventi sociali diretti ai Cittadini ed agli Utenti;
- descrivere l'organizzazione ed il funzionamento della rete dei servizi alla persona erogati dall'Amministrazione;
- informare sulle procedure di accesso ai servizi.

Lo scopo principale della Carta è quello di stabilire un "patto" tra l'Amministrazione Comunale e la Cittadinanza, basato sui seguenti principi:

- la volontà dell'Ente di fornire un servizio di buona qualità agli Utenti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- la partecipazione attiva del Cittadino - Utente alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione in base a mutate esigenze;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Comune e Utenti, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

Comune Certificato Qualità e Ambiente



Principi generali

Eguaglianza. L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni.

Imparzialità. Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità. L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile

Partecipazione. La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente Locale. Il Comune acquisirà, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

Trasparenza. Garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione del servizio, e in merito ai diritti ed alle opportunità di cui gli utenti possono godere.

Efficienza ed efficacia. I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. L'Amministrazione Comunale adotta misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi grazie ad elevati standard qualitativi ed in base all'esperienza dell'utenza.

Qualità dei servizi. L'Amministrazione si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi.

Standard del servizio

Lo standard del servizio è rilevato secondo i seguenti parametri:

- a) Orario di Ricevimento
- b) Disponibilità del Personale
- c) Tempi di Risposta
- d) Capacità di Risoluzione dei Problemi

Referenti:

Responsabile dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico

Claudio Frosio tel 019-40029252

Strutture

Il Comune si impegna a migliorare la fruibilità degli spazi interni, aumentando la vivibilità e la praticità delle aree dedicate al servizio, soprattutto per quanto riguarda la tutela della riservatezza e la comodità degli arredi.

Referenti:

Servizio Tecnico

Arch. Laura Pasero tel. 019-40029273

Ambiente

L'Ufficio relazioni con il Pubblico rientra a pieno titolo nella Politica di Sistema del Comune di Albissola Marina. Si impegna, perciò, nel percorso di sviluppo sostenibile intrapreso dall'Amministrazione comunale, contribuendo alla raccolta differenziata all'interno delle strutture comunali, all'utilizzo di percentuali elevate di prodotti eco-compatibili nella sua attività e alla sensibilizzazione di clienti e fornitori verso la politica ambientale del Comune di Albissola Marina.

Referenti:

Responsabile del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente

Arch. Laura Pasero tel 019-40029273

Destinatari della Carta dei Servizi

Tutti i cittadini e gli ospiti del Comune di Albissola Marina

Tutti i cittadini e gli ospiti, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale.

Valutazione del servizio

Allo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dell'URP, viene predisposta periodicamente una indagine di Customer Satisfaction che restituisce gli standards del servizio attesi e il livello delle prestazioni erogate.

I risultati di tale indagine sono alla base delle valutazioni e degli impegni presi in questa Carta dei Servizi.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai Servizi, la qualità minima garantita, il controllo sugli aspetti ambientali connessi al Servizio, la possibilità di presentare reclami.

E' lo strumento attraverso il quale il Comune dichiara concretamente gli impegni assunti con i cittadini.

Vi sono sanciti i principi a cui si uniformano i Servizi.

Riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i Servizi offerti.

Indica quali sono i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" che le prestazioni dei Servizi mantengano la qualità dichiarata, nel rispetto dell'ambiente e del territorio.

La Carta attribuisce al cittadino un potere di controllo diretto sulla pubblica amministrazione.

Per il cittadino è uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità

Orario di Apertura e Modalità di accesso

**L'ufficio Relazioni con il pubblico
riceve
dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00**

Si può comunicare con l'URP, ovvero accedere al servizio, nei seguenti modi:

Allo Sportello: Piazza del Popolo 12, primo piano

Per telefono: 019.400.29.252

Via Fax: 019.48.64.60

**Via Posta: c/o Comune di Albissola Marina
P.za del Popolo 12 - 17012 Albissola Marina (SV)**

Via E-mail: urp@comune.albissolamarina.sv.it

Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27/01/1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

D.Lgs. 30/07/1999, n. 286 – capo III – art. 11 "Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi"

D. Lgs. 30/06/2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali

Missione e politica per la qualità.

Il Comune di Albissola Marina attraverso i servizi erogati si propone di agevolare l'accessibilità al servizio, sulla base delle esigenze dei cittadini.

La soddisfazione del cliente ed il miglioramento della qualità del servizio offerto sono alla base dell'attività del Comune che, nella definizione dei propri obiettivi, considera come suoi clienti:

Tutti i cittadini e gli ospiti del Comune di Albissola Marina (da loro riceve le informazioni fondamentali, in termine i soddisfazione, per il miglioramento continuo delle proprie attività).

Gli obiettivi del Comune di Albissola Marina sono:

- Rispondere alle esigenze dichiarate dal cliente e a quelle potenziali risultanti dai mutamenti della realtà:
 - garantendo una corretta informazione per quanto riguarda la funzione e le possibilità di azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
 - rendendo l'URP un luogo in grado di soddisfare al meglio ogni tipo di richiesta dell'ospite e del cittadino, facilitando in tal modo i rapporti tra utente e Pubblica Amministrazione
- Garantire al servizio risorse idonee per numero e competenze;
- Prevedere una mirata attività di formazione del personale al fine di realizzare un miglioramento continuo del servizio;
- Ricevere e gestire le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- Rilevare in tempo reale i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dal Comune, creando un canale di accesso sempre aperto, disponibile e "familiare" che, ricevendo segnalazioni, reclami e proposte, collabori per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;

In definitiva si impegna ad offrire ai cittadini condizioni e requisiti ottimali, assicurando servizi di alta qualità e migliorando con continuità le proprie prestazioni.

Funzioni del servizio

- **Informare** l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale;
- **Realizzare iniziative** di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- **Dare informazioni** sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- **Ricevere le richieste d'accesso** alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità, e provvedere a sollecitare i responsabili degli Uffici competenti che indugino nel far pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi invano i termini previsti dal regolamento per l'accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Responsabile del Servizio oppure al Segretario Comunale.
- L'URP informa i cittadini circa **le modalità e i termini della procedura di reclamo**, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP **entro 30 giorni** dal ricevimento delle segnalazioni. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato.
- **In caso di inadempimento**, segnala l'accaduto al Segretario Comunale ed apre una non conformità al Sistema di Gestione Integrato Qualità ed Ambiente.
- Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, **avanzare proposte e suggerimenti** per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare **una risposta entro 30 giorni**, trasmettendola per conoscenza all'URP.
- **L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami**, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate nel rispetto di quanto previsto dalla legge 193/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Referenti:

Responsabile dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico
Claudio Frosio tel 019-40029252