

ANNO 2018-2020

Carta dei servizi

STANDARD DI QUALITÀ



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

AREA III - LAVORI PUBBLICI

SINDACO: Dott. Giuseppe Stefio

RESPONSABILE DI P.O.: Geom. Francesco Ingalisi

STANDARD DI QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Carlentini si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei Cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il Cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (*per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali*), sia però anche conoscere in anticipo (*per esclusione*) i limiti delle sue aspettative (*quello a cui, cioè, non ha diritto*).

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994* e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*.

Prefazione

INDICE

Organigramma dell'Area III <i>Lavori Pubblici</i>	pag. 3
1. Obiettivo primario del servizio	pag. 4
2. Attività dei servizi	pag. 4
3. Destinatari	pag. 5
4. Modalità di accesso e fruizione.....	pag. 5
5. Modalità di presentazione delle istanze	pag. 5
6. Personale impegnato nei servizi	pag. 6
7. Oggetto dei Servizi erogati (articolazione degli Uffici e dei Servizi): <i>Descrizione, Impegni e Standard di qualità</i>	pag. 6
<i>Servizio 1: Gestione Opere Pubbliche, acquisizioni immobiliari, valorizzazione e sviluppo del territorio</i>	pag. 7
Oggetto del servizio	pag. 7
Personale impiegato nel servizio.....	pag. 8
Scheda informativa <i>gestione opere pubbliche</i>	pag. 9
<i>Servizio 2: Gestione Manutenzione</i>	pag. 10
Oggetto del servizio	pag. 10
Personale impiegato nel servizio.....	pag. 11
Scheda in formativa <i>Servizio Gestione Manutenzione</i>	pag. 12
<i>Servizio 3: Protezione Civile</i>	pag. 13
Oggetto del servizio	pag. 13
Personale impiegato nel servizio.....	pag. 13
Scheda informativa <i>Servizio Protezione Civile</i>	pag. 14
8. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	pag. 15
9. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	pag. 17
Allegati: Scheda di segnalazioni o reclami	pag. 19

CARTA DEI SERVIZI AREA III - LAVORI PUBBLICI

L'Organigramma dell'Area III - *Lavori Pubblici* - è così composto:

SERVIZIO 1 - *GESTIONE OPERE PUBBLICHE, ACQUISIZIONI IMMOBILIARI, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO:*

Progettazione direzione e collaudo di opere pubbliche, espropriazioni immobiliari e adempimenti consequenziali, autorizzazioni e attestazioni di allacci alle reti fognarie, verifica regolarità contributiva, Progettazione direzione e collaudo di reti fognarie, progettazione direzione e collaudo opere stradali, progettazione direzione e collaudo di impianti di pubblica illuminazione, Progettazione direzione e collaudo di rete idrica, rapporti con aziende distributrici di servizi elettrici telefonici gas e di fibra ottica relativi a rilascio di autorizzazioni e controllo, progettazione direzione e collaudo di aree a verde pubblico,

SERVIZIO 2 - *GESTIONE MANUTENZIONE:*

Manutenzione immobili comunali, Gestione e manutenzione impiantistica sportiva, Manutenzione verde pubblico, Manutenzione rete stradale, Manutenzione rete idrica e fognaria, Manutenzione impianti di pubblica illuminazione, Manutenzione e controllo rete idrica, gestione vasche di raccolta, gestione e controllo adduzione e distribuzione risorse idriche, gestione e controllo parametri sanitari di raccolta e distribuzione risorse idriche, verifica conformità allacci utenza alla rete idrica comunale.

SERVIZIO 3 - *PROTEZIONE CIVILE:*

Il Servizio Comunale di Protezione Civile promuove tutte le iniziative di prevenzione, previsione, soccorso e superamento dell'emergenza per la salvaguardia dei Cittadini e del territorio.

Il Servizio Comunale di Protezione Civile per l'espletamento di attività connesse ad eventi calamitosi si avvale della collaborazione del Gruppo di volontariato di protezione civile.

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI

L'obiettivo primario dei servizi è la piena soddisfazione dell'utenza, perseguendo il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso:

- Lo snellimento delle procedure, affinché la macchina amministrativa sia ancora più efficiente;
- Il miglior utilizzo e la promozione del personale, dei sistemi informativi e della "qualità totale": più è soddisfatto il personale, maggiori sono gli standard dei servizi erogati, maggiore è la soddisfazione dell'utenza.

2. ATTIVITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO 1: *GESTIONE OPERE PUBBLICHE, ACQUISIZIONI IMMOBILIARI, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO*

Il servizio si occupa della predisposizione di progetti affidamenti e controlli, di tutti gli atti connessi alle procedure per la realizzazione delle opere, esclusi i contratti di appalto; cura inoltre le procedure previste per la richiesta dei finanziamenti per la realizzazione delle opere stesse.

Con Delibera di G.M. n. 19 del 16/02/2018 è stato istituito l'*Ufficio Unico relazioni e trasmissione dati ANAC*, inserito nel Servizio 1 Area III - *Lavori Pubblici*. Inoltre, col richiamato provvedimento di G.M. n. 19/2018, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 12, comma 3, della L.R. n. 44/91, è stata disposta la modifica parziale della macrostruttura dell'Ente con riarticolazione organizzativa degli Uffici del Servizio 1 Area III.

SERVIZIO 2: *GESTIONE MANUTENZIONE*

Il servizio si occupa della manutenzione di strade, reti idriche e fognarie, aree a verde pubblico e pubblica illuminazione, Inoltre si occupa del controllo e manutenzione delle vasche di raccolta delle risorse idriche della città, nonché della loro sanificazione e della manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le condotte di adduzione, trasporto e distribuzione delle risorse idriche;

SERVIZIO 3: *PROTEZIONE CIVILE*

Nella struttura della Protezione Civile il Sindaco, come Autorità comunale di protezione civile, è chiamato ad affrontare con immediatezza l'impatto di un qualsiasi evento calamitoso ed a soddisfare le esigenze di primo intervento, imbastendo, così, le premesse per le successive azioni dall'esterno più adeguate e rispondente ai sensi della Legge 24 febbraio 1992, n. 225, esercita i poteri conferitegli dalla citata legge, nonché quelli attribuiti dalla L.R. n. 14/998.

È responsabile di tutte le attività ed operazioni connesse, avvalendosi del Servizio Comunale di Protezione Civile e del Gruppo di volontariato di protezione civile, in particolare promuove tutte le iniziative di prevenzione, previsione, soccorso e superamento dell'emergenza per la salvaguardia dei Cittadini e del territorio.

Il Sindaco, nella qualità di responsabile della Protezione Civile, per fronteggiare eventi calamitosi, catastrofi naturali ed eventi straordinari, istituisce presso l'Ente il Centro Operativo Comunale (C.O.C).

Gli Organi Comunali di Protezione Civile sono i seguenti:

- il Sindaco;
- il Comitato Comunale di Protezione Civile (C.C.P.C.);
- l'Ufficio Comunale di Protezione Civile U.C.P.C.);
- il Centro Operativo Comunale (C.O.C.);
- il Nucleo Operativo Comunale (N.O.C.);
- i Servizi - Uffici Comunale;
- il Volontariato.

3. DESTINATARI

1. Privati, Società, Enti o Professionisti, Personale Interno, direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;
2. Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

4. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli Uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Ritiro e consegna pratiche e certificazioni.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

Tutte le richieste vanno presentate al Protocollo Generale del Comune, ubicato al piano terra dell'edificio sito in Via Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR), secondo le seguenti modalità:

- allo sportello;
- tramite e mail: protocollo@comune.carlentini.sr.it
- tramite PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Sul sito istituzionale del Comune www.comune.carlentini.sr.it è possibile reperire i modelli di presentazione delle varie richieste dove per ogni modello è riportata la documentazione da allegare.

6. PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

RESPONSABILE DI P.O. Area III *Lavori pubblici*:

Geom. Francesco Ingalisi

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Telefono: 095.7858111 (centralino generale del comune)

Telefono/Fax: 095.990651 (Responsabile di P.O.)

e mail: fingalisi@comune.carlentini.sr.it

Servizio 1: n. 7 (*Gestione Opere Pubbliche, acquisizioni immobiliari, valorizzazione e sviluppo del territorio*)

Servizio 2: n. 14 (*Gestione manutenzione*)

Servizio 3: n. 2 (*Protezione Civile*)

7. OGGETTO DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI EROGATI AL CITTADINO/UTENTE

DESCRIZIONE, IMPEGNI

E STANDARD DI QUALITÀ

Gli **standard di qualità** associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- L' **Accessibilità** dei servizi;
- La **Tempestività** dell'erogazione;
- La **Trasparenza** delle informazioni.

Il Comune di Carlentini assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

SERVIZIO 1: *Gestione Opere Pubbliche, acquisizioni immobiliari, valorizzazione e sviluppo del territorio*

Responsabile Delia Pietra Paola Gagliuolo

Il Responsabile di P.O. dell'Area III - *Lavori Pubblici* - assicura l'unità di indirizzo e coordinamento di tutte le attività di attuazione degli obiettivi definiti nei programmi e nei piani annuali e pluriennali, sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche apponendo su ogni delibera e determina che comporti l'assunzione di impegno di spesa e non, il prescritto parere. Autorizza il pagamento dei mandati.

Oggetto del Servizio:

- ✓ Progettazione direzione e collaudo di nuove opere pubbliche;
- ✓ Espropriazioni immobiliari e adempimenti consequenziali;
- ✓ Autorizzazioni e attestazioni di allacci alle reti fognarie;
- ✓ Progettazione, direzione, collaudo di reti fognarie;
- ✓ Progettazione, direzione, collaudo di impianti di pubblica Illuminazione;
- ✓ Progettazione, direzione, collaudo di aree a verde;
- ✓ Verifica e parere dei documenti dell'Ente (delibere e determine);
- ✓ Verifica regolarità contributiva delle aziende appaltanti;
- ✓ Rapporti con aziende distributrici di servizi elettrici telefonici gas e di fibra ottica relativi a rilascio di autorizzazioni e controllo.

L'Ufficio si impegna ad osservare le norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'Amministrazione.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e alla quantità delle prestazioni richieste con le seguenti garanzie:

- Comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte degli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- Consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni sulle procedure per accedere al servizio;
- Rispetto degli orari di apertura dell'Ufficio.

Personale impegnato nel Servizio:

- Dott. Salvatore Sciara
- Sig.ra Delia Gagliuolo
- Sig.ra Giovanna Ingaliso
- Rag. Scalisi Carlo
- Sig.ra Pinuccia Ruma
- Geom. Enzo Mangano
- Geom. Antonio Amenta

UFFICIO GESTIONE OPERE PUBBLICHE

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.7858248 Fax 095.990651

e mail: area3lpp@comune.carlentini.sr.it

PEC: lavoripubblici@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Orario al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

SERVIZIO 2: *Gestione Manutenzione*

Responsabile P.I. Francesco Ingalisi

Oggetto del Servizio:

- ✓ Manutenzione della rete viaria comunale;
- ✓ Manutenzione rete idrica e fognaria;
- ✓ Manutenzione pubblica illuminazione;
- ✓ Manutenzione delle aree a verde cittadine;
- ✓ Gestione e manutenzione impiantistica sportiva;
- ✓ Manutenzione degli immobili comunali;
- ✓ Sanificazione e monitoraggio dei parametri delle risorse idriche presenti nelle vasche di raccolta;
- ✓ Monitoraggio delle condotte di adduzione e distribuzione;
- ✓ Progettazione direzione e collaudo di nuove reti idriche;
- ✓ Verifica conformità allacci utenza alla rete idrica comunale.

L'Ufficio si impegna ad osservare le norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'Amministrazione.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e alla quantità delle prestazioni richieste con le seguenti garanzie:

- Comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte degli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- Consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni sulle procedure per accedere al servizio;
- Rispetto degli orari di apertura dell'Ufficio.

Personale impegnato nel Servizio:

- P.I. Francesco Ingalisi
- Sig. Cirino Ira
- Sig. Francesco Sfilio
- Sig. Alfio Brecci
- Sig. Salvatore Raudino
- Sig. Gianfranco Attendo
- Sig. Michelangelo Giansiracusa
- Sig. Antonino Menta
- Sig. Aldo Ragaglia
- Sig. Massimo Maddalena
- Sig. Gimmillaro Antonino
- Sig. Guido Aletta
- Sig. Nunzio Fazzino
- Sig. Antonino Nastasi

UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE

Destinatari

Il servizio è rivolto al Personale dipendente, agli Amministratori e ai Consiglieri comunali dell'Ente, agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858248

e mail: ufficiomanutenzione@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

SERVIZIO 3: PROTEZIONE CIVILE

Responsabile: Geom. Francesco Ingalisi

Oggetto del Servizio:

Il servizio Comunale di Protezione Civile deve perseguire gli obiettivi per tutelare l'integrità della vita umana, dei beni, degli insediamenti dell'ambiente dei rischi derivanti dagli eventi calamitosi di origine naturale. Le suddette attività si svolgono in ambito comunale nel rispetto della normativa vigente in materia ed in ottemperanza a quanto disposto dal D.lgs. 2 gennaio 2018, n. 1 "*Codice della Protezione Civile*".

Personale impegnato nel Servizio:

- Sig.ra P. Valenti
- Geom. G. Tinè

UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

Destinatari

Il servizio è rivolto principalmente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente, agli Uffici interni all'Ente e agli Organi esterni preposti.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Pippo Narzisi s.n. - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095. 993045

Fax 095. 990167

e mail: protezionecivile@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

8. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) Partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- ✓ All'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- ✓ Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - Presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - Fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- ✓ All'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - Di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - Di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.
 - Di Accesso Civico (Generalizzato e non). L'accesso civico semplice o generalizzato, disciplinato dal D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016, è il diritto di chiunque a richiedere documenti, dati e informazioni detenute dal Comune di Carlentini. Può essere negato solo in caso l'accesso possa comportare un pregiudizio alla tutela di interessi privati o pubblici (art. 5-bis del D.lgs. 33/2013), se l'evasione della richiesta risulti irragionevole per l'elevato numero di documenti e dati richiesti o per la necessità di loro elaborazione o se sia altamente generica.

Nell'esercizio di tali diritti l'Utente riceve l'assistenza del Responsabile del procedimento o dell'Istruttore incaricato.

b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- Pubblicate sul sito Internet del Comune.

c) Efficienza ed efficacia

I Servizi dell'Area III Lavori Pubblici improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- ✓ Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- ✓ Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - Corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - Favorevole all'Utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - Tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) Eguaglianza ed imparzialità

Gli impiegati dell'Area III Lavori Pubblici ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) Cortesia e disponibilità

Il Responsabile di P.O. dell'Area III, *Lavori Pubblici*, si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, 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.

Il Responsabile si impegna inoltre 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.

f) Chiarezza e identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, 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.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile di P.O. dell'Area III Lavori Pubblici attiva i seguenti interventi:

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al Responsabile del Servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) Procedure di registrazione interna delle anomalie

I Responsabili dei Servizi dell'Area III, *Lavori pubblici*, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Responsabile di P.O., affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

GENTILE UTENTE, LEI PUÒ CONTRIBUIRE A MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL COMUNE DI CARLENTINI COMPILANDO LA SEGUENTE SCHEDA E PROVVEDENDO A RINVIARLA ALL'ENTE.

SI FA PRESENTE CHE LE SCHEDE ANONIME NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE E CHE I DATI DA LEI FORNITI SARANNO TRATTATI SECONDO QUANTO PREVISTO DALL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 (DI SEGUITO "CODICE PRIVACY") E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (DI SEGUITO "GDPR 2016/679"), RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE I DATI PERSONALI DA LEI FORNITI FORMERANNO OGGETTO DI TRATTAMENTO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SOPRA RICHIAMATA E DEGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA CUI È TENUTA L'AMMINISTRAZIONE.

GRAZIE PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE

PROBLEMI RICONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

NOME _____

COGNOME _____

RESIDENTE A _____

DATA _____ **FIRMA** _____

La sottoscrizione della presente, oltre che per presa visione dell'informativa, costituisce espressione di libero, informato ed inequivocabile consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 GDPR 2016/679.

Titolare del Trattamento è il Comune di Carlentini

RESPONSABILE del Servizio Amministrativo:

Responsabile di P.O. Area I - *Affari Generali*, Vincenza Vacirca

Comune di Carlentini

Via F. Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR)

Centralino Tel. 095 7858111

Email: protocollo@comune.carlentini.sr.it - PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CARLENTINI

UFFICIO RICEVENTE _____

RICEVUTA IL _____

RISPOSTA DATA AL CITTADINO

L'Amministrazione comunale con delibera di G.M. n. 68 del 08/06/2018 ha approvato il Regolamento Comunale attuativo del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dati personali. *Restano ferme le misure di sicurezza attualmente previste per i trattamenti di dati sensibili per finalità di rilevante interesse pubblico nel rispetto degli specifici regolamenti attuativi (ex artt. 20 e 22, D.lgs. n. 193/2006).*