

COMUNE DI CASTEL SAN NICCOLO'

Servizi Demografici – Istruzione – Sociali – Tributi – Urbanistica – Tecnico - Ragioneria

Cos'è la Carta dei servizi

"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.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e 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 di servizi erogati;
- 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.

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");

D.Lgs n. 286/1999;

Legge 4 marzo 2009 n. 15;

Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma 1, stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

La Carta si ispira ai seguenti principi:

- Partecipazione: dell'utente ai procedimenti perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio;
- Uguaglianza e Imparzialità: gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività;
- Continuità: il servizio, nel rapporto diretto con gli utenti, è garantito in modo continuo;
- Trasparenza: gli atti sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere il responsabile del singolo procedimento ed i tempi di conclusione dello stesso;
- Efficienza ed Efficacia: I Servizi del Comune, pur con riferimento ad un ente di piccole dimensioni, si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo di miglioramento secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative e procedurali.
- Riservatezza: gli stessi garantiscono il diritto alla privacy e agli altri diritti della personalità coinvolte nei vari servizi; si attengono ai principi, rispettando i criteri stabiliti dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e dal Regolamento UE 679/2016.