

# COMUNE DI PORTO AZZURRO

(PROVINCIA DI LIVORNO)



## CARTA DEI SERVIZI

*Approvata con Delibera di G.C. n. 25 del 12.02.2015  
Aggiornato con Deliberazione di G.C. n. 7 del 26.01.2016  
Aggiornato con deliberazione di G. C. n. del*

## SOMMARIO

Presentazione

Introduzione e note metodologiche

La carta dei Servizi

### SEZIONE PRIMA:

- Principi Generali

### SEZIONE SECONDA:

- Mappa dei Servizi

### SEZIONE TERZA

Fattori di Qualità dei Servizi

Trasparenza Amministrativa e Diritto di Accesso

Modulo per la richiesta di accesso ai documenti amministrativi

Modulo per l'esercizio del diritto di accesso Civico

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Gestione Reclami e Segnalazioni

Regolamento di pubblica tutela utenti e di garanzia dei servizi

Scheda di segnalazione o reclamo

Informativa in materia di protezione dei dati personali

## Presentazione

*La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di comunicazione con i Cittadini.*

*Permette di rendere i servizi più trasparenti e accessibili, di facilitare un dialogo costruttivo con coloro che ne usufruiscono, ma anche di raggiungere tutte quella parte della cittadinanza che non ha la possibilità di visitare e consultare il nostro portale istituzionale.*

*I Cittadini, infatti, non possono partecipare alla gestione e al miglioramento dei servizi se non adeguatamente informati e l'Amministrazione Comunale non può adattare i servizi alle loro esigenze senza una partecipazione attiva.*

*Consultando la Carta dei Servizi ogni Cittadino può trovare le informazioni necessarie per ottenere risposte ai suoi bisogni e orientarsi con facilità all'interno della vasta offerta dei servizi comunali con un quadro chiaro e sintetico delle attività svolte dagli uffici, con l'indicazione dei responsabili e i loro numeri di telefono e il loro indirizzo di posta elettronica.*

*Questa trasparenza non solo perché tutti i Cittadini possano conoscere chi sono i loro interlocutori, ma anche per promuovere una consapevolezza dei diritti della persona costituzionalmente garantiti (istruzione - assistenza - servizi sociali - cultura - attività commerciali).*

*La Carta dei Servizi, oltre a rappresentare un patto e un impegno che il Comune assume nei confronti dei Cittadini, è anche uno strumento di partecipazione al funzionamento e al controllo dei servizi assicurando il diritto di dare suggerimenti e presentare reclami per il rispetto degli standard di qualità.*

*In questa evoluzione della cultura della partecipazione la collaborazione dei Cittadini è fondamentale.*

## Introduzione e note metodologiche

*Il processo di profondo rinnovamento normativo, che caratterizza da oltre due decenni la Pubblica Amministrazione, sta focalizzando la sua attenzione sul principio di Trasparenza e sulla centralità dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini, con l'auspicio di potenziarne il coinvolgimento nell'attività amministrativa.*

*In tale contesto evolutivo di riprogettazione sia di politiche pubbliche sia di sistema di erogazione dei servizi strettamente connessi ai bisogni reali dei destinatari e alle aspettative generali dei cittadini si inserisce la Carta dei Servizi con lo scopo di promuovere e rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia tra comunità e pubblica amministrazione.*

*Questo documento si pone come diritto di informazione funzionalmente collegato al principio di trasparenza enunciato nell'art. 11 del D.Lgs 150/09 “ come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione per il perseguimento delle funzioni istituzionali allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”.*

*Sulla base di questa precisa e puntuale disposizione legislativa che fa assurgere a canone costituzionale il criterio della trasparenza quale livello essenziale delle prestazioni, il nuovo dettato normativo del D.Lgs 150/2009, espande e dilata la nozione di trasparenza già contenuta negli artt. 22 e 24 della Legge n. 241/90 dov'era limitata nei ristretti termini del diritto di accesso ai documenti.*

*Il concetto della trasparenza, nella nuova configurazione giuridica tende ad attivare un processo di miglioramento continuo che individua annualmente i servizi erogati e assicura informazioni circa le dimensioni della qualità dei servizi erogati così da fornire una risposta tempestiva, coerente ed esauriente alle richieste dei cittadini.*

*In linea con tale impianto normativo, idoneo a radicare una posizione qualificata e diffusa in capo ad ogni cittadino, rispetto all'azione delle pubbliche amministrazioni si inquadra il concetto di trasparenza con il principale scopo di favorire un diffuso diritto di accessibilità all'informazione inerenti all'organizzazione e all'erogazione dei servizi al pubblico nella prospettiva di un innalzamento della qualità dei servizi con un apporto partecipativo della collettività nei processi decisionali.*

*In tale ottica si caratterizzano le delibere CIVIT 2/2012 e 3/2012, il cui contenuto innovativo di informazione partecipata fondata sull'interazione tra cittadino e Pubblica Amministrazione trova un ulteriore rafforzamento e naturale completamento nella legge n.190/2012 e nel D.Lgs. n.33/2013 con l'annesso Codice di Comportamento( DPR n.62/2013).*

*Le citate delibere CIVIT, infatti, nella logica del D.Lgs 150/09, puntano non solo a rinsaldare la conoscenza da parte dei cittadini, dei servizi resi dalle amministrazioni pubbliche, delle loro caratteristiche, degli standard di qualità e delle modalità di coinvolgimento degli utenti, ma evidenziano anche una funzione preventiva rispetto a fenomeni corruttivi di cui alla legge n.190/2012, unitamente a una valenza di promozione della cultura dell'integrità.*

*In riferimento alla definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici la delibera CIVIT n° 3/2012 esplicita, nel paragrafo 3, l'impegno delle amministrazioni a “definire un elenco dei servizi da pubblicare sul sito istituzionale e da inserire all'interno della carta dei servizi”. Di tale impegno ne precisa la cadenza periodica, evidenziando, altresì, le dimensioni della qualità (accessibilità – tempestività – trasparenza – efficacia) dei servizi forniti direttamente al cittadino prevedendo l'adozione di opportune azioni correttive con una efficace gestione dei reclami provenienti dagli utenti.*

*A questa nuova cultura amministrativa, orientata al miglioramento delle funzioni istituzionali, dei servizi e delle prestazioni finalizzati alla soddisfazione degli utenti, si ispirano i contenuti giuridico-normativi del D.Lgs n.33/2013 che, con gli enunciati degli artt. 32 e 35, prevedono l'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi e l'obbligo delle informazioni da pubblicare per ciascuna tipologia di procedimento, sancendo il pieno diritto all'informazione e la garanzia di imparzialità e trasparenza nei processi decisionali delle pubbliche amministrazioni.*

A rafforzare gli intendimenti del legislatore in materia di trasparenza, è intervenuto il D.Lgs. n. 97 del 25/5/2016, recante “ Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”. Fra le novità contenute nello stesso è da annoverare l'introduzione del nuovo, più esteso concetto di accesso civico, inteso quale accesso generalizzato ad atti, documenti e informazioni per i quali non è prescritta la pubblicazione obbligatoria. **Si richiamano, in proposito, i contenuti del Regolamento Comunale approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 14/3/2017.**

*Il passaggio della Carta dei Servizi, da atto volontario unilaterale delle istituzioni assume, così, la veste di obbligo giuridico idoneo a porre i cittadini nelle condizioni di conoscere i servizi forniti dall'Ente, di verificare gli standard di qualità, di evidenziare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti, di contribuire con suggerimenti, osservazioni e reclami alla riprogettazione organizzativa delle strategie d'azione e d'intervento.*

## LA CARTA DEI SERVIZI

Con la redazione e la pubblicazione della Carta dei Servizi l'Amministrazione Comunale di Porto Azzurro:

- sancisce il diritto dei Cittadini ad essere informati;
- promuove la conoscenza delle prestazioni, delle attività che si possono ottenere dalle strutture comunali;
- propone la costituzione di un patto concreto tra l'ente locale e la comunità.

In particolare, la Carta dei Servizi è non solo un documento che serve a guidare il Cittadino negli Uffici comunali, facendo conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto, ma rappresenta anche uno strumento idoneo a favorire l'ascolto di nuove esigenze, valorizzando idee e suggerimenti da parte degli utenti, così da consentire azioni di adeguamento e di rimodulazione dei servizi sulla base dei reclami e delle segnalazioni ricevute.

La Carta dei Servizi testimonia, inoltre, la volontà dell'Amministrazione di rendere i cittadini partecipi all'organizzazione e gestione dei pubblici servizi, rendendo maggiormente conoscibili e accessibili le informazioni generali sul funzionamento del servizio (orari, modalità di fruizione, responsabili di procedimento).

La Carta dei Servizi non è, dunque, un semplice elenco di procedimenti e di numeri telefonici, ma concretizza l'impegno di ricondurre la definizione di contenuti, di obblighi e di diritti ad un rapporto di confronto tra Comune e Cittadini, che sia in grado di meglio modulare la erogazione dei servizi e delle attività, salvaguardando la partecipazione del Cittadino al procedimento, garantendo e ampliando il diritto di accesso con l'accesso civico di cui al D.Lgs n.33/2013 e con l'accesso generalizzato di cui al D.Lgs. n. 97/2016, presidiando la trasparenza dei processi amministrativi a maggior rischio di corruzione o di cattiva gestione (Legge n.190/2012).

L'Amministrazione Comunale adotta la Carta dei Servizi in forma scritta pubblicandola, sul sito istituzionale, per rimarcare il valore della comunicazione con i cittadini e con i portatori di interessi assicurandone la partecipazione, diffondendo in maniera accessibile e facilmente consultabili, informazioni e orientando la struttura organizzativa dell'Ente nella prospettiva del miglioramento continuo.

L'Istituto della Carta dei Servizi, infatti si configura come un'innovazione organizzativa nella quale la centralità dell'utente viene assunta come principio guida del cambiamento in modo da rafforzare il senso di appartenenza e la dimensione partecipativa della comunicazione come indicato dalla legge n.150/2000 che disciplina nella Pubblica amministrazione le attività dell'informazione e della comunicazione pubblica e istituzionale.

La Carta dei Servizi, nel perseguire l'obiettivo dell'Amministrazione Comunale di consentire ai cittadini di accedere agevolmente alle informazioni circa il funzionamento dell'Ente e la fruizione dei servizi, è strutturata in tre sezioni,

1. Principi generali;
2. Mappa dei servizi prestati dal Comune di Porto Azzurro, sia in forma diretta che tramite gestori;
3. Fattori di qualità dei servizi, trasparenza, diritto di accesso, gestione reclami, regolamento di tutela per la partecipazione dei cittadini.

La Sezione Prima richiama i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e riassume i valori generali che fanno da sfondo alla tutela dei diritti degli utenti.

La Sezione Seconda, definita Mappa dei Servizi, evidenzia i principali Servizi di ogni Area di attività, con indicazione dei nominativi dei Responsabili dei procedimenti per rendere più semplice e diretto il dialogo tra il cittadino e l'amministrazione.

A tale scopo la Sezione Terza individua una griglia di fattori e definisce le concrete modalità di funzionamento e di accesso al servizio erogato secondo gli standard generali delle prestazioni.

In tale prospettiva i reclami/ **segnalazioni** forniscono preziose indicazioni ai Responsabili, cui spetta il compito di individuare le soluzioni gestionali, con la valorizzazione delle professionalità interne, nella riprogettazione organizzativa e, soprattutto, evidenziando la rilevanza dell'ascolto dei cittadini come una funzione permanente di dialogo e di relazione per rispondere in modo sempre più adeguato alla evoluzione delle esigenze poste dalla collettività, le cui aspettative e il cui grado di soddisfazione circa la qualità dei servizi resi è da monitorare con analisi periodiche (annuali) di "customer satisfaction".

Oltre al modulo della scheda di segnalazione da parte dei cittadini/utenti c'è la modulistica per la richiesta di accesso ai documenti ( Legge n.241/1990 e ss.mm.ii.) e per l'esercizio del nuovo istituto dell'accesso civico e dell'accesso civico " generalizzato"di cui dall'art. 5 del D. Lgs n.33/2013, come modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 97/2016.

## **SEZIONE PRIMA**

### **Principi Generali**

I principi generali, quale preambolo della Carta dei Servizi, hanno lo scopo di delineare un quadro sinottico dei valori costituzionali con cui l'Amministrazione Comunale si impegna a realizzare il diritto all'informazione e alla partecipazione dei cittadini di Porto Azzurro semplificando le procedure e migliorando la qualità delle prestazioni. Questi principi che ispirano la complessiva erogazione dei servizi sono così schematizzati:

#### **Eguaglianza e Imparzialità**

E' garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento a tutti i cittadini. Questo principio di eguaglianza non presuppone una astratta uniformità delle prestazioni, bensì afferma una parità dei diritti fondamentali di possibile adeguamento delle modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei singoli, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini delle fasce sociali deboli.

Il Comune si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni e dei servizi durante tutti i giorni lavorativi con apertura pomeridiana nei giorni di Martedì e Giovedì.

#### **Partecipazione**

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre documenti, osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Amministrazione Comunale intende favorire lo scambio informativo tra istituzione e società civile avvalendosi di ogni idonea forma di dialogo al fine di conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami.

#### **Efficienza ed Efficacia**

L'Amministrazione Comunale, attraverso il modello socio-organizzativo dell'apparato burocratico e la valorizzazione delle sue competenze e delle professionalità, mira ad un continuo miglioramento e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per conseguire maggiore efficacia ed efficienza verso i propri utenti. Tale obiettivo di miglioramento si traduce per l'Amministrazione nel perseguimento costante ed evolutivo di questi impegni tesi a:

- a) promuovere la conoscenza diffusa dei servizi e rendere le attese meno gravose agevolando gli adempimenti;



- b) adeguare gli orari di apertura al pubblico e ridurre progressivamente i tempi raccordandoli alle esigenze degli utenti;
- c) informare l'utente sullo svolgimento del procedimento, motivando eventuali ritardi e comunicando i termini di chiusura;
- d) attivare una comunicazione istituzionale quale strumento fondamentale delle relazioni tra istituzione locale e società civile.

La formazione del personale e l'aggiornamento delle soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire il progressivo miglioramento degli standard nell'erogazione dei servizi.

### **Trasparenza e Ascolto**

Il rapporto con i cittadini è improntato al principio della trasparenza quale accessibilità totale delle informazioni.

L'Amministrazione garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale nello svolgimento delle prestazioni e nel comportamento adottato alla luce del D.Lgs n.33/2013 e ss.mm.ii. e del Codice di Comportamento di cui al DPR n. 62/2013 che impegna tutti i dipendenti pubblici a una rigida osservanza delle prerogative costituzionali di integrità, correttezza, buona fede ed equità, nella prospettiva di prevenire eventuali fenomeni corruttivi di cui alla legge n.190/2012, con la pianificazione degli opportuni interventi correttivi.

## **SEZIONE SECONDA**

### **Mappa dei Servizi**

#### **L'Organizzazione politico-Istituzionale e socio-gestionale**

Gli organi di governo del Comune sono il Consiglio, il Sindaco e la Giunta. Ad essi, nel rispetto dei ruoli delineati dal Testo Unico degli Enti Locali, D.Lgs 267/2000, spettano le funzioni di indirizzo politico e di controllo strategico programmatico.

Le funzioni gestionali ed operative sono svolte dalle Aree di attività, intese come strutture organizzative articolate per materie omogenee.

Le Aree fanno riferimento ai Responsabili.

Ogni Area prevede uno o più Servizi/Uffici, ognuno con un suo funzionario responsabile. Tali strutture sono micro-aree di specifiche materie preposte alla risoluzione e all'erogazione dei servizi e dell'attività, a diretto contatto con i cittadini.

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi con le modalità ed i tempi specificati nel vigente regolamento Comunale dei Procedimenti Amministrativi.

L'elenco dei servizi va, inoltre, considerato un documento dinamico in quanto, nel corso del tempo l'Amministrazione Comunale potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza, o, viceversa, la eventuale cessazione di altri.

#### **Individuazione delle Aree di Attività con i nominativi dei Responsabili dei Servizi e con la specificazione delle attività**

I Servizi resi dal Comune di Porto Azzurro, in forma diretta o tramite gestori, possono riepilogarsi come di seguito indicato e suddivisi per Aree di Attività:

#### **AREA AMMINISTRATIVA – DEMOGRAFICA - STATISTICA**

- Anagrafe
- Stato civile
- Prestazioni socio – assistenziali
- Biblioteca
- Protocollo
- Assegnazione centri sportivi
- Assegnazione posteggi al mercato settimanale e al mercato serale estivo
- illuminazione votiva
- Gestione cimiteriale
- Cultura e spettacolo

- Albo Pretorio
- Notificazione Atti
- Archivio
- Urp
- Statistica
- Suap
- Segreteria
- Scuola

#### **AREA ECONOMICO – FINANZIARIA**

- Affissioni e pubblicità
- Tributi
- Contabilità pubblica
- Gestione del personale
- Economato

#### **AREA TECNICA LL.PP.-TUTELA DEL TERRITORIO/DEMANIO**

- Parcheggi Pubblici
- Igiene del Territorio
- Approdo turistico / campo boe
- Lavori Pubblici
- Gestione del verde e qualità ambientale
- Protezione civile
- Cimitero

#### **AREA TECNICA EDILIZIA PRIVATA/ URBANISTICA**

- Urbanistica
- Edilizia privata

#### **AREA DI VIGILANZA**

- Parcheggi a pagamento
- Viabilità
- Controlli sul territorio
- rilascio suolo pubblici per fini edili
- videosorveglianza
- Sicurezza
- Polizia Giudiziaria
- Annonaria

#### **A chi si rivolgono**

I servizi sono rivolti a tutti i cittadini residenti e non che abitano nel territorio del Comune di Porto Azzurro, considerati individualmente o quali componenti di nuclei familiari, Enti pubblici e privati, associazioni di volontariato e del privato sociale.

### **Modalità di accesso**

Ai fini dell'accesso ai singoli servizi, gli interessati potranno richiedere informazioni attraverso la consultazione dei dati pubblicati, di volta in volta, sul Sito Istituzionale del Comune e all'Albo online dello stesso.

È sempre possibile fissare appuntamenti con i Responsabili competenti i cui recapiti telefonici e/o di posta elettronica sono dettagliatamente pubblicati nella pagina Amministrazione Trasparente e qui di seguito riepilogati:

orario di servizio: dal lunedì al venerdì 7.30/ 8.30 – 13.30/14.30  
il martedì e giovedì 15.00/18.00

Area Amministrativa

Dr. **Ciro SATTO**

0565 921634

[ciro.satto@comune.portoazzurro.li.it](mailto:ciro.satto@comune.portoazzurro.li.it)

Area Economico /Finanziaria

Dr. **Vilmano MAZZEI**

0565 921638

[vilmano.mazzei@comune.portoazzurro.li.it](mailto:vilmano.mazzei@comune.portoazzurro.li.it)

Area Tecnica- **Servizi LL.PP./ Gestione del Territorio**

Geom. **Enzo BERTELLI**

0565 921635

[enzo.bertelli@comune.portoazzurro.li.it](mailto:enzo.bertelli@comune.portoazzurro.li.it)

Area tecnica- Servizi Urbanistica/ Edilizia privata

**Sindaco Dr. Maurizio PAPI**

**0565 921636**

[sindaco@comune.portoazzurro.li.it](mailto:sindaco@comune.portoazzurro.li.it)

[vicesindaco@comune.portoazzurro.li.it](mailto:vicesindaco@comune.portoazzurro.li.it)

Area di Vigilanza

Istruttore Direttivo **Anna Maria Salvatori**

0565 921651

[annamaria.salvatori@comune.portoazzurro.li.it](mailto:annamaria.salvatori@comune.portoazzurro.li.it)

## **SEZIONE TERZA**

### **Fattori di Qualità del Servizio**

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché il Cittadino e il Comune abbiano gli stessi parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard e fattori per la prestazione del servizio, come delineato nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.03.1994, dal D.Lgs n. 286/1999, dal D.Lgs n. 150/2009 e dal D.Lgs n. 33/2013.

Tali standard o fattori, opportunamente divulgati alla cittadinanza, costituiscono strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio, oltre che misura del grado di soddisfazione del Cittadino. Per quest'ultima caratteristica primaria degli standard di qualità l'Amministrazione Comunale è impegnata a realizzare periodicamente analisi di "customer satisfaction" per valutare il gradimento dei servizi e delle attività erogate dall'Ente Locale.

Il Comune, anche alla luce del Regolamento sui Controlli interni, approvato dal Consiglio Comunale con atto n.3 del 17/01/2013, considera, quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- miglioramento dei livelli qualitativi conseguiti;
- misurabilità dei livelli di raggiungimento degli obiettivi;
- confrontabilità con i soggetti coinvolti nel conseguimento;
- rispetto dei termini certi per il raggiungimento degli obiettivi.

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta, il Comune mette a disposizione dei Cittadini, con la presente Carta dei Servizi e tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il sito internet, le informazioni sui servizi resi dalle diverse strutture comunali, denominate Aree, con le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

### **Continuità e regolarità del servizio**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi secondo modalità e tempi specificati nel vigente Regolamento sui Procedimenti.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che l'Amministrazione ed i Responsabili si impegnano a condividere nella definizione degli obiettivi e nelle strategie operative;
- una presenza costante di personale impegnato nel processo di gestione quotidiana del funzionamento dei servizi;
- una soluzione tempestiva di situazioni problematiche impreviste;

- una divulgazione delle informazioni dei servizi offerti con un costante raccordo di comunicazione interna di tutte le Aree con l'Ufficio preposto alla tenuta del Sito e con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **Completezza ed accessibilità alle informazioni**

Il Comune comunica con il Cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto (informazioni al cittadino) e si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili e facilmente accessibili al pubblico.

Il Comune assicura una risposta scritta, entro due settimane, a tutte le richieste di chiarimento.

### **Comportamento del personale**

Il comportamento del personale è improntato a uno spirito di servizio collaborativo, finalizzato all'ascolto dei cittadini per rispondere ai loro bisogni, agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi previsti.

Il personale del Comune è tenuto ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

### **Gestione segnalazioni e reclami**

Apposita modulistica per la formalizzazione delle segnalazioni e reclami viene messa a disposizione sul Sito internet e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **Trasparenza e informazione al cittadino**

Il Comune, al fine di perseguire l'obiettivo di un'Amministrazione aperta, assicurando che il cittadino sia informato su tutte le attività, i servizi e le iniziative promosse dal Comune, utilizza una pluralità di sistemi e canali di comunicazione come:

- a) Sito internet del Comune;
- b) URP;
- c) Albo pretorio on line;
- d) Comunicati stampa;
- e) Campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- f) Distribuzione di materiale informativo;
- g) Comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini.

### **Valutazione e monitoraggio del servizio**

Il Comune si impegna ad effettuare, almeno una volta l'anno, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfazione dei servizi erogati.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono al comune di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Comune garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale e pluriennale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti istituzionali di programmazione dell'ente, visibili sul sito istituzionale del Comune.

### **Rapporti con i gestori**

Qualora i servizi siano prestati tramite gestori esterni all'organizzazione dell'Ente, grava sugli stessi l'onere di adeguarsi ai principi di cui alla presente carta dei servizi, nonché di effettuare verifiche sull'andamento degli stessi e sugli standard di qualità, informando adeguatamente l'Ente sui risultati conseguiti.

Il rapporto fra l'ente titolare dei servizi ed i gestori degli stessi è improntato a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nei capitolati di oneri e nei contratti di servizio.

### **Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi è approvata dalla Giunta Comunale, contestualmente all'aggiornamento del Piano per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, ed ha una validità annuale.

I contenuti relativi ai servizi e alle modalità e tempi di prestazione saranno aggiornate al mutare degli standard e delle caratteristiche di erogazione dei servizi stessi.

# Trasparenza Amministrativa e Diritto di Accesso

Richiesta di accesso agli atti (legge n. 241/90- art.22), accesso civico (D.Lgs n.33/2013- art.5) e accesso civico generalizzato ( D.Lgs. n. 97/2016)

## **Il diritto di accesso agli atti amministrativi e chi lo può esercitare**

E' il diritto di prendere visione e ad estrarre copia di documenti amministrativi.

Lo possono esercitare tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale collegato ad una situazione che sia giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso.

La domanda può essere presentata dal soggetto direttamente o da un suo delegato: legale rappresentante-difensore, procuratore, tutore. La delega, con copia fotostatica del documento d'identità del delegante, deve essere allegata alla richiesta.

La domanda deve essere compiutamente compilata in ogni sua parte. Dovranno essere integrate le domande contenenti indicazioni generiche che non consentano di individuare con certezza il documento richiesto o di valutare l'interesse che fonda l'esercizio del diritto di accesso.

## **Quanto tempo ci vuole per l'evasione della richiesta di accesso**

Le domande di accesso dovranno essere evase nei termini stabiliti nel vigente Regolamento sui Procedimenti.

## **Cosa si deve fare in caso di rigetto della richiesta di accesso**

Contro le determinazioni amministrative che negano il diritto di accesso o in caso di diniego implicito per decorrenza del termine massimo previsto nel Regolamento senza aver ricevuto risposta, nonché in caso di differimento dell'esercizio di accesso, è possibile fare ricorso al TAR – Toscana.

## **Accesso informale**

Il diritto di accesso può essere esercitato in via informale, dietro semplice richiesta verbale all'Ufficio che ha formato o detiene stabilmente il documento, se la tipologia del documento richiesto esclude la presenza di controinteressati. La valutazione se ammettere o meno l'accesso in via informale spetta al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

## **Accesso formale**

Ove, invece, sia necessario compiere una valutazione più approfondita sull'interesse manifestato dal richiedente per accedere agli atti, o sulla eventuale presenza di controinteressati all'esercizio del



diritto di accesso, è necessario presentare formale richiesta di accesso agli atti utilizzando la modulistica presente presso l'URP o scaricabile dal sito del Comune.

La richiesta, sottoscritta dall'interessato può essere:

- consegnata personalmente al protocollo generale del Comune con copia del proprio documento d'identità;
- consegnata a mezzo di un delegato, munito di delega in carta semplice con copia fotostatica del documento di identità del delegante e del delegato;
- inviata attraverso il servizio postale, allegando sempre copia fotostatica del documento di identità del richiedente;
- inviata per via telematica all' indirizzo posta elettronica certificata del Comune: comuneportoazzurro@p.cert.it

### **Accesso Civico e Accesso civico generalizzato**

Ad integrare e ampliare il concetto di trasparenza di cui alla L. n. 241/1990 concorre il D.Lgs n. 33/2013, come integrato dal D.Lgs. n. 97/2016 con l'art. 5 denominato "Accesso civico", ovvero la possibilità di chiedere ed ottenere entro 30 giorni la pubblicazione degli atti che l'Amministrazione Comunale non rende conoscibili.

A differenza del diritto di accesso stabilito dalla L. n. 241/1990, subordinato all'esistenza di un particolare interesse da parte di chi vi fa ricorso, l'Accesso Civico è privo di vincoli, è aperto a tutti, non ha bisogno di motivazioni ed è gratuito.

La finalità dell'istituto dell'Accesso Civico è di assicurare a tutti i cittadini la più ampia accessibilità alle informazioni concernenti l'organizzazione dell'attività della pubblica amministrazione, nonché il diritto ad una buona Amministrazione Aperta indicata dalla legge n. 134/2012 e orientata al miglioramento continuo delle prestazioni e alla partecipazione diffusa dei cittadini per un nuovo patto sociale tra comunità ed istituzione locale.

**Per la disciplina dell' "Accesso Civico Generalizzato" si fa' rinvio allo specifico Regolamento Comunale, approvato con delibera Consiliare n. 4/2017.**

### **Responsabile dell'Accesso Civico**

Incaricata delle funzioni di Responsabile della Trasparenza è il Segretario Generale, Dr.ssa Francesca BARBERI FRANDANISA, nominata con Decreto del Sindaco n. 4 in data 18/4/2013. Competono alla stessa, incaricata, altresì, delle funzioni di Responsabile della Prevenzione della Corruzione, le funzioni di cui all'Art. 43 del D.Lgs. n. 33/2013 e, in particolare, la vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di Accesso Civico. Il Responsabile segnala i casi di inadempimento, anche parziale, all'Ufficio per i Procedimenti Disciplinari per l'attivazione dei relativi procedimenti, nonché al vertice politico dell'Amministrazione e all'O.I.V.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
del Comune di Porto Azzurro - LI

**Oggetto: RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ nato a

\_\_\_\_\_\*

il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

CF: \_\_\_\_\_ documento di identificazione

\_\_\_\_\_

in qualità di: *(barrare la casella che interessa)*

- diretto interessato
- legale rappresentante *(allegare documentazione)*
- legale di fiducia *(allegare delega)*
- procuratore *(allegare procura)*

**CHIEDE DI**

*(barrare la casella che interessa)*

- Esaminare la documentazione amministrativa
- Esaminare ed estrarre copia di documentazione in carta libera
- Esaminare ed estrarre copia di documentazione conforme all'originale (in marca da bollo)

Dei documenti amministrativi relativi alla  
pratica: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(specificare gli elementi identificativi)*

Documenti richiesti

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

per i/il seguente/i specifico/i motivo/i:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

(Data)

---

(Firma)

**INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

*ai sensi D.Lgs. 196/2003*

*I dati personali forniti saranno oggetto di trattamento da parte del Comune di Porto Azzurro per il perseguimento delle sole finalità istituzionali per le quali i dati stessi sono stati forniti.*

*2. Il trattamento dei dati sarà effettuato mediante strumenti informatici oltre che manuali e su supporti cartacei, ad opera di soggetti appositamente incaricati.*

*3. Il titolare del trattamento dei dati è l'Amministrazione Comunale di Porto Azzurro nel suo complesso. I responsabili del trattamento sono individuati nei Responsabili di Area, ognuno per i dati trattati dal Servizio di competenza.*

\* Il presente modulo ha validità di autodichiarazione ai sensi del DPR 445/00 dei dati e fatti ivi riportati. Chiunque rilasci dichiarazioni mendaci o fornisca atti falsi incorrerà nelle sanzioni ex art. 76 DPR 445/00.

Al Responsabile per la Trasparenza  
Dr.ssa Francesca BARBERI FRANDANISA  
c/o Comune di Porto Azzurro (LI)

OGGETTO: Esercizio diritto di Accesso Civico.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a  
\_\_\_\_\_ Il \_\_\_\_\_,

ai sensi di quanto previsto dall'art 5 del D.Lgs. n. 33/2013

Segnala

che non risulta ottemperato l'obbligo di pubblicazione dei seguenti provvedimenti e/o dati, per i quali la legge (*specificare*) prevede uno specifico obbligo di pubblicazione:

---

---

---

---

Richiede

pertanto, che si provveda a pubblicare quanto innanzi indicato.

Allega copia documento di riconoscimento.

Firma

## **U. R. P.**

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, è un servizio di comunicazione e relazione con i cittadini.

E' uno "sportello amico" che ha come scopo principale quello di ascoltare, orientare ed informare.

L'URP non si limita al tradizionale approccio informativo, ma dilata tale diritto di informazione nella partecipazione del cittadino per l'adeguamento dell'organizzazione dei servizi sulla base della domanda e delle esigenze degli utenti. In questo modo i cittadini da semplici fruitori si trasformano in protagonisti attivi del cambiamento, contribuendo a realizzare un'Amministrazione Aperta.

In tale prospettiva l'Ufficio Relazioni con il pubblico assolve alle seguenti funzioni:

- ascolto ed orientamento del cittadino, permettendogli di usufruire di tutte le opportunità offerte dall'Amministrazione;
- consulenza ed indirizzo verso il personale di competenza;
- informazioni relative ai procedimenti amministrativi;
- supporto ai cittadini per l'accesso ai documenti amministrativi in conformità alla legge;
- registrazione segnalazioni e reclami;
- esposizione depliant, locandine, avvisi di gara e di concorsi, avvisi e comunicazioni istituzionali.

Oltre a dare informazioni che servono ai cittadini per sapere "cosa fare" e "a chi rivolgersi", l'URP fornisce informazioni su tutte le attività che vengono svolte dall'amministrazione, mettendo a disposizione dell'utente tutta la documentazione relativa ai servizi erogati, i riferimenti normativi, telefonici ed informatici.

Informare l'utente è un modo corretto per garantire il diritto di esprimere le proprie opinioni, reclami, proposte e per giungere a un maggiore coinvolgimento dei cittadini nelle scelte dell'attività amministrativa.

## **Gestione reclami e segnalazioni**

Qualora l'utente ritenga che i principi formalizzati nella presente Carta dei Servizi non siano stati rispettati, oppure rilevi disservizi nella gestione dei procedimenti o voglia esprimere lamentele relativamente agli uffici ed al comportamento degli operatori, potrà rivolgersi all'URP, al Responsabile di Area competente per materia, ovvero al Segretario Generale.

Questa funzione di gestione dei reclami e delle segnalazioni consentirà il miglioramento del servizio alla luce delle considerazioni provenienti dal cittadino, predisponendo rimedi e azioni correttive al fine di elevare il grado di soddisfazione delle attese da parte dell'utente.

Nel caso in cui l'utente non dovesse ricevere risposte adeguate, potrà presentare il proprio reclamo:

- Formalmente a mezzo lettera, e-mail o fax, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica certificata; Verbalmente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dove l'operatore registrerà l'oggetto del reclamo.

L'Amministrazione provvederà alla gestione del reclamo impegnandosi, laddove richiesto, a dare risposta nel più breve tempo possibile.

Inoltre, il Comune gradirà ricevere suggerimenti da parte dei cittadini, degli enti e delle associazioni al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Le comunicazioni potranno essere inviate o consegnate direttamente all'URP, oppure inoltrate per posta elettronica certificata.

# COMUNE DI PORTO AZZURRO

(PROVINCIA DI LIVORNO)



## REGOLAMENTO

**DI PUBBLICA TUTELA PER GLI UTENTI**

**E DI GARANZIA DEI SERVIZI**

*Approvato con Delibera di G.C. n. 25 del 12.02.2015*

*Aggiornato con Delibera di G.C. n. del*

**FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA**

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che a giudizio dei cittadini-utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi. Il Comune di Porto Azzurro si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19/05/1995, nonché di quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e nel rispetto dei contenuti della Legge n.241 del 07/07/1990 e ss.mm.ii., della L. n. 150/2000, del D.lgs. n.150/2009.

## **TITOLO I**

### **PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

#### **ART.1 - Titolari del diritto di tutela**

Gli utenti e gli Organismi di Tutela dei diritti dei cittadini possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, che rilevino situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità dei servizi.

#### **ART.2 - Modalità**

I soggetti individuati all'art. 1 esercitano il loro diritto a mezzo:

- a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica direttamente all'URP, sottoscritta dall'utente;
- b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori URP.

Qualora le segnalazioni avvenute con le modalità di cui al punto b), contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile URP può chiedere al cittadino-utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa, debitamente sottoscritta.

La presentazione delle segnalazioni non impedisce, né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e paragiurisdizionale.

I reclami anonimi possono essere utilizzati dall'URP, nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi.

#### **ART.3 - Tempi di presentazione**

Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'Amministrazione può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.



## **TITOLO II**

### **PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI**

#### **ART.4 – Attività preliminari**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve i reclami e provvede a:

- a) dare risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione; l'URP interpella comunque i Responsabili di Area e gli Uffici interessati, se necessario;
- b) predisporre attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado l'URP di dare risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. In ogni caso la risposta definitiva deve essere fornita all'utente entro 30 giorni.
- c) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione direttamente al Responsabile dell'Area interessata.

#### **ART.5 - Attività istruttoria**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'espletamento dell'attività istruttoria:

- a) acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- b) richiede chiarimenti ai Responsabili dei procedimenti e ai Responsabili di Area;
- c) per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'URP invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Responsabile dell'Area di competenza.
- d) i dipendenti del Comune sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente Regolamento; costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle predette richieste.

#### **ART.6 - Risposta all'utente**

Qualora il reclamo richieda un successivo riscontro, l'URP predisponde risposta scritta, da trasmettere al cittadino-utente entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa, sulla scorta dell'attività istruttoria precedentemente espletata.

Il termine di cui sopra può essere sospeso per una sola volta se si dovesse verificare la necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti.

In tal caso l'URP provvede a darne comunicazione all'interessato motivando il ritardo.

## **TITOLO III**

### **ALTRI ADEMPIMENTI**

#### **ART.7 - Relazione di servizio**

L'URP predispose annualmente una rilevazione statistica sulla propria attività e una relazione sulle criticità riscontrate, da trasmettersi al Sindaco, al Segretario Generale e ai Responsabili di Area.

#### **ART.8 - Conferenza dei Servizi**

La Conferenza dei Servizi, presieduta dal Segretario Generale del Comune, è indetta almeno una volta l'anno e avrà lo scopo di informare sull'andamento generale delle attività di tutte le Aree e, in particolar modo, relazionerà in riferimento al rispetto degli impegni assunti e degli standard indicati nella Carta dei Servizi.

#### **ART.9 - Rinvio**

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alle normative vigenti in materia.



**Informativa ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (art.13)**

Gent.ma Signora/Egr. Signore,  
la normativa sulla privacy richiede che lei esprima il Suo consenso al trattamento dei dati personali, sensibili, giudiziari, da Lei forniti con la presente segnalazione. A tal fine La informiamo che i dati da Lei forniti:

- a) saranno utilizzati da dipendenti di questo Comune, sia responsabili, sia incaricati del trattamento dei dati, nell'ambito delle proprie competenze;
- b) saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi;
- c) saranno utilizzati per la seguente finalità: gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (art. 73, comma 2, lettera g) del D.Lgs. n. 196/2003). Questi dati saranno conservati in un archivio, protetti da sottrazione o alterazione mediante appositi sistemi di gestione e di archiviazione;
- d) non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendoLe espressamente il consenso.

Si comunica inoltre che:

- il conferimento dei dati è facoltativo e il loro eventuale mancato conferimento non precluderà la gestione del reclamo;
- il titolare del trattamento è il Comune di Porto Azzurro;
- il responsabile del trattamento è il Responsabile dell'Area Amministrativa-Demografico-Statistica;
- l'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003, che per Sua comodità riportiamo di seguito, Le riconosce alcuni diritti in ordine al trattamento.

**“Art. 7 – DIRITTI DELL'INTERESSATO**

*L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.”*

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Preso atto dell'informativa di cui sopra, fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003  
io sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_

**ESPRIMO IL MIO CONSENSO**

al trattamento dei miei dati personali, sensibili e giudiziari, esclusivamente ai fini della gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Porto Azzurro.

Data .....

Firma

.....