

Diritti

I DIRITTI DELL'UTENTE/CONSUMATORE

Attraverso la presente Carta dei Servizi l'Amministrazione comunale riconosce nel cittadino non solo un soggetto portatore di diritti e di legittime pretese bensì – soprattutto un protagonista attivo, al quale è consentito di interloquire con l'Ente al fine di partecipare alla definizione delle scelte volte al miglioramento della città.

Il comune, pertanto, attraverso l'erogazione dei servizi si impegna a garantire a ciascun utente/consumatore, il godimento dei diritti riconosciuti dalla Costituzione italiana e dalle norme vigenti. In particolare, tutela i diritti della persona, il diritto alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione, all'informazione sull'attività politico – amministrativa dell'Ente, alla libertà di comunicazione, alla libertà ed alla sicurezza della persona.

L'erogazione dei servizi comunali sarà, quindi, improntata ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino utente.

A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

L'Ente intende prestare una crescente e particolare attenzione ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli stranieri, ed alle persone in condizioni fisiche limitanti. A tal fine, si individua nell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico l'ufficio specifico a cui possono rivolgersi tutti coloro che si trovano in difficoltà, ma va sottolineato che tutto il personale dell'Ente è impegnato in tal senso.

L'eguaglianza, quindi, va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, avendo cura, però, di salvaguardare l'individualizzazione delle prestazioni, in presenza di condizioni personali e sociali svantaggianti.

Imparzialità

L'Ente si impegna affinché gli operatori comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In particolare, il Comune di Milazzo si impegna:

- a considerare obiettivamente il problema in quanto tale, anziché la persona che lo propone;
- a valutare attentamente le modalità con cui gestire imparzialmente le informazioni e le decisioni verso i cittadini e le imprese, predefinendone, possibilmente, i criteri di riferimento.

Continuità

L'Organizzazione dell'Ente intende garantire la continuità dell'erogazione dei servizi comunali, che, nei limiti del possibile, o per particolari aspetti, soprattutto quelli riguardanti l'informazione e la comunicazione, verso i cittadini e le imprese, si intende fornita anche 24 ore su 24 attraverso il sito web del Comune di Milazzo.

L'Ente attua programmi di miglioramento, per limitare, nel massimo grado possibile, i disservizi e le interruzioni, nell'erogazione dei suoi servizi, anche se dovuti a cause di forza maggiore.

In tali casi, verranno adottati, tempestivamente, tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi ai cittadini ed alle imprese.

Partecipazione dei cittadini e delle imprese

E' garantita la partecipazione dei cittadini e delle imprese alle prestazioni di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'Ente erogatore ed il Cittadino fruitore.

Viene salvaguardato il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente, secondo le modalità previste dalle norme vigenti, ma anche il contemporaneo rispetto della riservatezza dovuta ai dati sensibili, riguardanti le persone.

I reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e le valutazioni espresse dai cittadini e dalle imprese vengono raccolte in appositi documenti e memorie, fornendo la base informativa necessaria per il miglioramento continuo del servizio erogato.

L'Ente si impegna a far coincidere la qualità del servizio erogato con le aspettative dei cittadini e delle imprese, fatto salvo il riferimento alle normative vigenti.

In merito alle decisioni assunte, a seguito dei suggerimenti recepiti, oltre che delle segnalazioni e delle proposte ricevute, l'Ente provvede ad informare direttamente e con celerità i cittadini e le imprese che hanno avanzato tali comunicazioni.

Il Comune di Milazzo si impegna ad acquisire, ogni anno, tramite un proprio questionario generale, cui si potranno aggiungere delle altre modalità attivate da ciascun Servizio specifico, o anche attraverso interviste dirette o telefoniche, con il coordinamento dell'U.R.P., le valutazioni dei cittadini e delle imprese, in merito alla Qualità del servizio erogato.

Efficienza ed efficacia del servizio

Il Comune persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia.

Rapporti con gli utenti

I dipendenti del Comune di Milazzo nei loro rapporti con i cittadini si uniformano al "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" ed al "Codice Europeo di buona condotta amministrativa".

Il personale comunale è tenuto, altresì, ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto interpersonale con l'utente sia nelle comunicazioni telefoniche.

TUTELA DEI DIRITTI

La presente carta dei servizi ha la duplice finalità di fornire all'utente uno strumento di trasparenza e di informazione che lo supporti nell'utilizzo dei servizi comunali ed, al tempo stesso, uno strumento per garantire la tutela dei propri diritti attraverso il controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Per non vanificare lo sforzo di quanti, tra tante difficoltà, hanno lavorato al presente documento fiduciosi nel raggiungimento degli obiettivi preposti, si richiede un impegno concreto, da parte di tutti gli utenti dei servizi comunali, a partecipare attivamente e costruttivamente nel processo di miglioramento dei servizi attraverso suggerimenti, segnalazioni, reclami, apprezzamenti appresso denominati **segnalazione/suggerimento**.

Per reclamo, segnalazione, suggerimento e apprezzamento s'intendono:

1. Reclamo:

espressione di disagio, manifestata dal cittadino singolo o associato, con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio garantito dalla Pubblica Amministrazione

ovvero di cui l'Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile.

Il reclamo prevede obbligatoriamente una risposta da parte dell'Ente.

2. Segnalazione:

comunicazione da parte del cittadino singolo o associato con la quale l'Amministrazione viene messa a conoscenza una situazione, della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità e/o disservizio.

Con il reclamo e la segnalazione l'utente esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ricevuto con quanto previsto dalle norme, dai regolamenti che disciplinano l'erogazione dei vari servizi, dai contratti di fornitura sottoscritti o dalla presente Carta dei Servizi.

In calce alla segnalazione o al reclamo sarà gradito un suggerimento circa le possibili soluzioni da adottare per rimuovere le disfunzioni e migliorare i servizi erogati.

3. Suggerimento:

qualsiasi comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti, di cui l'Amministrazione

è direttamente o indirettamente responsabile.

4. Apprezzamento:

qualsiasi comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata ad evidenziare una positività relativa alla qualità della vita cittadina o ai servizi offerti dall'Ente.

Il Comune di Milazzo si assume la responsabilità di rispondere e di chiarire la sua posizione, sempre e comunque, ad ogni segnalazione delle prime tre tipologie che non sia anonima e/o priva di uno specifico recapito.

Gestione delle segnalazioni

Allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci alle criticità esposte dal cittadino,

singolo o associato, e di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi, anche mediante l'analisi periodica dei report da parte dei singoli Dirigenti, la gestione operativa è affidata all'U.R.P. e ad operatori individuati

all'interno dei servizi che ne curano il funzionamento con criteri di ascolto, disponibilità, empatia, professionalità e funzionalità.

Presso ogni settore è individuato, previa segnalazione dirigenziale, un dipendente referente al quale è attribuita la funzione di carico della segnalazione/suggerimento e che ha il compito di fornire gli elementi necessari per la risposta.

Soggetti e attività

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina in forma singola o associata, hanno il diritto di presentare con ogni mezzo e modalità segnalazioni.

Raccolta delle segnalazioni

I cittadini e gli altri soggetti sopra individuati esercitano il proprio diritto attraverso le suddette modalità di presentazione delle segnalazioni:

1. colloquio personale con operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) o con i responsabili dei servizi;
2. compilazione di apposito modulo (disponibile all'U.R.P. e sul sito comunale www.comune.milazzo.me.it/cartaservizi/modello.pdf) che deve pervenire all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o ai Dipartimenti interessati;
3. segnalazioni telefoniche, messaggi telematici (fax), posta elettronica;
4. ogni altra forma di comunicazione utile a trasmettere segnalazioni.

Istruttoria

Nel caso di soluzione immediata del problema, l'operatore, laddove l'entità e la natura della segnalazione lo consentano, comunica al richiedente la soluzione entro 48 ore dal ricevimento.

L'U.R.P., ricevuti messaggi scritti o verbali, ha la responsabilità dell'individuazione del servizio competente all'evasione della segnalazione e, conseguentemente, contatta il referente individuato presso detto servizio fornendogli tempestivamente gli elementi raccolti per la necessaria verifica e per l'avvio della procedura necessaria alla rimozione del disagio.

Il responsabile del servizio di competenza attua all'interno del proprio ufficio tutte le procedure necessarie al fine di verificare la congruità e completezza della segnalazione ed appronta le misure adatte affinché venga programmato e/o predisposto l'intervento.

Formulazione e comunicazione della risposta

Il responsabile del servizio competente all'intervento effettuato, formula tempestivamente

una risposta informando in merito alle procedure attuate e provvede a inviarla al segnalante e, contemporaneamente, all'U.R.P. .

Le risposte ai cittadini singoli o associati possono essere comunicate:

a: verbalmente (contatto personale – telefonico)

b: per iscritto (fax, posta elettronica, lettera)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico o l'ufficio competente predispongono, con la massima celerità e in ogni caso non oltre 60 gg dal ricevimento della segnalazione, la risposta al cittadino. La risposta alla segnalazione può essere interlocutoria e non conclusiva qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei referenti. La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva entro il termine dei 60 gg. Qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante.

Eventuale procedura di riesame

In caso di risposta negativa da parte del responsabile del servizio che ha esaminato la pratica, si provvede al riesame della segnalazione inviando la documentazione al Dirigente interessato al procedimento nonché all'Assessore competente per materia, i quali ne prendono atto e provvedono a confermare ovvero a rivalutare l'opportunità delle scelte strategiche future del servizio o dell'Ente.

Analisi delle segnalazioni

Il sistema delle segnalazioni permette di dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare ed a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione vissute dal cittadino. In questo senso, gestire in modo efficace le segnalazioni significa dotarsi di "sensori" che mettono in evidenza, in modo tempestivo, i punti deboli nei vari livelli della struttura offrendo possibilità, altrettanto tempestive, di recupero e correzione.

Il sistema permette inoltre di orientare le decisioni relative al miglioramento della qualità dei servizi, partendo dal punto di vista dell'utenza.

Per tale scopo periodicamente si riunisce un tavolo di confronto con i rappresentanti dei Dipartimenti, il Funzionario responsabile dell'U.R.P. il segretario Generale ed un referente del Nucleo di Valutazione. Detto organismo effettua un'attenta analisi quantitativa e qualitativa delle segnalazioni pervenute onde intraprendere ogni azione ritenuta idonea a rimuovere le situazioni di disagio sollecitate dall'utenza.

Comunicazione/Diffusione

La presente carta dei servizi sarà distribuita presso l'Ufficio per le Relazioni con il pubblico ad ogni nucleo familiare residente sul territorio, alle scuole cittadine, agli enti, alle associazioni, agli ordini professionali cittadini ed a tutti coloro che ne faranno richiesta, fino all'esaurimento degli opuscoli.

Attraverso una conferenza stampa e l'home page del sito del Comune di Milazzo ne sarà data ampia pubblicità.

La carta del Cittadino potrà essere scaricata direttamente dalla home page del sito www.comune.milazzo.me.it/cartaservizi, dove saranno pubblicati i relativi aggiornamenti.

Norme di riferimento:

-Legge 07 agosto 1990, n° 241 "nuove norme in materia di Procedimento

Amministrativo e di Diritto di Accesso ai documenti amministrativi;

- L.R. 30/04/1991, n°10 “Disposizioni per I provvedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell’attività amministrativa”;

- Dlg 03 febbraio 1993 n° 29-art. 12 - “Razionalizzazione dell’organizzazione dell’Amministrazioni Pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell’art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n° 421;

- Direttiva 27.01.1994 del Presidente del Consiglio dei Ministri “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (parte III art.1);

- Legge 07 giugno 2000 n°150 “disciplina delle attività di formazione, informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

- Direttiva del Consiglio dei Ministri – Dip. F. P. – del 07/02/2002 “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

- L.R. 16 aprile 2003 n° 4 - art. 139, comma 17, – “Disposizioni programmatiche e finanziarie per l’anno 2003”;

- L.R. 28 dicembre 2004 n° 17 - art. 127– “Disposizioni programmatiche e finanziarie per l’anno 2005”.