CARTA DEI SERVIZI GENERALE
DEL COMUNE DI TAURISANO

PREMESSA

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 questo atto il Comune di Taurisano si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati per rispondere nel miglior modo possibile alle esigenze e aspettative dei cittadini. La Carta non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, ma un impegno che l'Amministrazione comunale assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare che il livello di qualità dei servizi, ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, sia coerente con i continui cambiamenti e con un quadro normativo in costante trasformazione; mentre ai cittadini è chiesto di partecipare attivamente con segnalazioni, reclami, suggerimenti che possano aiutare a migliorare i servizi offerti.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale, rappresentata da questo documento, e da Carte di qualità dei singoli servizi:

- la parte generale riporta i principi generali che ispirano l'azione del Comune in relazione a tutti i servizi offerti
- le Carte di qualità dei singoli servizi descrivono le caratteristiche, i criteri e le modalità con cui viene erogato in particolare un singolo servizio, utilizzando indicatori misurabili e verificabili.

Dal momento della loro progressiva approvazione, le Carte saranno pubblicate sul sito internet istituzionale www.comune.taurisano.le.it nell'apposita sezione all'interno di Amministrazione trasparente: https://www.comune.taurisano.le.it/amministrazione/accesso-rapido/trasparenza-amministrativa/category/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-2.

Partecipazione e trasparenza

I cittadini devono poter verificare la qualità dei servizi, la correttezza dei comportamenti e il rispetto, da parte della struttura comunale, di leggi e regolamenti.

In particolare, sarà garantito al massimo il diritto all'informazione, per facilitare quindi la partecipazione e la collaborazione dei cittadini. In tal senso il Comune si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure, la trasparenza nell'informazione, la facilitazione per l'accesso ai documenti amministrativi.

Oltre alle informazioni "tecniche", i cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere le motivazioni dei provvedimenti, le responsabilità del procedimento, le ragioni alla base della fissazione delle tariffe.

L'Amministrazione inoltre si impegna a predisporre e attuare concrete verifiche periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

Continuità

Il Comune, per quanto di sua competenza e responsabilità, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo ovviamente che per cause di forza maggiore.

In caso di temporanee interruzioni di servizio, l'Amministrazione Comunale si impegna comunque ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

Efficienza, efficacia, economicità

Il Comune di Taurisano opera per il miglioramento continuo dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, per garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei cittadini/utenti.
Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in maniera oculata e razionale, in modo da ottenere il massimo dei risultati e della qualità, senza sprechi.

Uguaglianza ed imparzialità

Tutti i cittadini devono essere considerati uguali di fronte all'Amministrazione comunale, senza discriminazioni di alcun genere, e ad essi deve essere garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali. In particolare, le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
Gli operatori sono tenuti a comportarsi nei confronti dei cittadini in maniera obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

Cortesia e disponibilità

L'Amministrazione Comunale si impegna affinché gli operatori dei propri uffici si comportino sempre in maniera cortese e disponibile, ascoltando le richieste dei cittadini per poterle soddisfare al meglio. Per consentire il rispetto di tale impegno, chiede agli utenti di agevolare con il proprio atteggiamento di collaborazione una corretta erogazione del servizio.
Il Comune si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali atteggiamenti dei propri operatori attraverso opportune e specifiche azioni, comprese adeguate attività formative.

Strumenti

Il Comune di Taurisano considera strumenti determinanti per la qualità del servizio:

- Standard di qualità: si tratta di indicatori che quantificano i livelli minimi di qualità garantiti dal Comune. Tali standard saranno definiti nelle singole Carte di qualità dei servizi e costruiti in maniera tale da consentire ai cittadini di verificare l'efficienza e l'efficacia del servizio confrontando quanto promesso con quanto effettivamente offerto.
- Continuità e regolarità del servizio: il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi specificati nelle Carte di qualità dei vari servizi. Nell'erogazione dei servizi, l'ente può avvalersi della propria struttura organizzativa o di fornitori esterni specializzati.
- Comportamento del personale: sia il personale dipendente, sia il personale esterno è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e aiutarli nell'adempimento degli obblighi. Il personale interno è tenuto ad indicare le sue generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Informazione

Il Comune di Taurisano considera l'informazione, efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i cittadini/utenti.
Per questo motivo il Comune:

- ha attivato un sito Internet istituzionale (www.comune.taurisano.le.it) che offre a cittadini e imprese un quadro completo di informazioni riguardanti i servizi dell'Ente. In particolare mantiene costantemente implementata e aggiornata la sezione "Amministrazione trasparente" nel rispetto della normativa vigente
- ha attivato un ulteriore strumento digitale denominato "servizi al cittadino", raggiungibile attraverso il sito istituzionale: http://www.svichosting.com/taurisano/hh/index.php, attraverso il quale i cittadini e le imprese, previa registrazione e senza la necessità di recarsi fisicamente in Comune, possono: interagire con gli uffici comunali sottoponendo istanze e richieste di certificati, ovvero predisporre auto-certificazioni nei casi consentiti dalla normativa; conoscere lo stato di avanzamento delle proprie pratiche; sottoporre istanze, segnalazioni e reclami direttamente agli uffici interessati;

- predispone sul territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni;
- si impegna ad un utilizzo sempre più efficace dei canali di informazione e comunicazione attraverso i nuovi strumenti digitali cd. “social”. A tal fine è stato attivato un profilo facebook del Comune dal nome https://m.facebook.com/taurisano.it/?locale2=it_IT .

Valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell’utenza

Il Comune si impegna a monitorare costantemente la qualità del servizio erogato attraverso la valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta. L’Ente si impegna inoltre ad effettuare sondaggi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato, attraverso questionari e/o altri strumenti idonei.
I risultati dell’indagine sulla qualità percepita permetteranno all’ente di individuare specifici obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili.

Tutela del cittadino

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.