

## Carta dei Servizi dello Sportello Del Cittadino Anno 2011

### PREMESSE GENERALI



Sportello del Cittadino (Pal. Ducale)  
Piazza Matteotti 24 R  
16123 GENOVA

Segreteria  
Tel. 800085324 - 010 5574088

Gli Sportelli del Cittadino sono inoltre presenti presso tutti i Municipi, (vedi elenco in allegato) ed offrono informazioni sui servizi, le pratiche e gli uffici comunali, distribuiscono opuscoli informativi su iniziative, mostre, convegni ed altro ma, soprattutto, fanno da tramite alle proposte ed osservazioni che il cittadino intende rivolgere all'Amministrazione Comunale.

Gli Sportelli del Cittadino mettono a disposizione la loro banca dati con informazioni utili su pratiche, servizi, orari e attività del Comune.

Offrono inoltre la possibilità di fare una segnalazione o presentare un reclamo, anche on-line utilizzando il "coupon di segnalazione" all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in servizi del Comune/Comuneinform@/sportello del cittadino).

Gli Sportelli del Cittadino, si propongono come luogo d'ascolto e di partecipazione, attivano la relazione con il cittadino garantendo l'uguaglianza e l'imparzialità e nell'ambito delle proprie competenze:

- ricevono, trasmettono all'ufficio interessato le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti, le richieste di accesso agli atti e forniscono risposte al cittadino
- orientano l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio
- informano e orientano l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali

**I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (vedi allegato).**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2011** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l’Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L’adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://qualita.comune.genova.it>

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## SERVIZI EROGATI

### Informazione e Comunicazione

#### Responsabile

Simonetta Costa  
tel. 010 5573955 – fax 010 5573963  
e-mail [scosta@comune.genova.it](mailto:scosta@comune.genova.it)

#### Indicatore

Tempo di risposta all'email pervenute

#### Valore garantito

48 ore

#### Costi

nessuno

#### Indicatore

Numero minimo di ore di apertura settimanale per ogni sportello

#### Valore garantito

20 ore di apertura settimanale

#### Costi

nessuno

#### Indicatore

controllo sull'andamento delle segnalazioni fino alla loro soluzione

#### Valore garantito

monitoraggio e rendicontazione dei tempi di processo, previsti in 30 giorni

#### Costi

nessuno

**L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.**

**Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2011 le seguenti azioni di miglioramento**

- 1) Attivare lo studio e l'approfondimento per l'individuazione di nuovi canali informativi utili all'utenza
- 2) Migliorare l'informazione al cittadino ampliando la collaborazione con altri servizi dell'Ente e di altri Enti pubblici

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria dello Sportello:

tel. 800085324

e-mail [sportcittcentro@comune.genova.it](mailto:sportcittcentro@comune.genova.it)

presso il quale è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 5 giorni tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto reperibile anche presso la Segreteria.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Sig. Costa Simonetta:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email:

[sportcittcentro@comune.genova.it](mailto:sportcittcentro@comune.genova.it)

- per telefono al n. 800085324

- via fax al n. 0105573963

- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 e martedì, mercoledì, giovedì anche 14.00-17,30 c/o l'Ufficio Comuneinform@ - Palazzo Ducale - Piazza Matteotti, 24r

## **DOVERI DEGLI UTENTI**

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## **CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

**Il Comune amico dei cittadini.**