



COMUNE DI
GENOVA

Delibera ASPL n. 22/2013

Carta dei Servizi dello Sportello Del Cittadino

Anno 2013

PREMESSE GENERALI



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

Segreteria
Tel. 800085324 - 010 5574088

Gli Sportelli del Cittadino sono presenti a livello centrale e presso i Municipi, ([vedi elenco](#)) ed offrono informazioni sui servizi, le pratiche e gli uffici comunali di riferimento, distribuiscono opuscoli informativi su iniziative, mostre, convegni ed altro e, soprattutto, fanno da tramite tra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale accogliendo le proposte e le osservazioni che il Cittadino intende rivolgere.

Gli Sportelli del Cittadino mettono a disposizione la loro banca dati con informazioni utili su pratiche, servizi, orari e attività del Comune di Genova. Offrono inoltre la possibilità di fare una segnalazione o di presentare un reclamo, anche on-line, utilizzando il "coupon di segnalazione" <http://www1.comune.genova.it/incomune/CIRCOSCRIZIONI/COUPONSEGNALAZIONE.ASP>.

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 e trasmettono all'ufficio interessato le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti, le richieste di accesso agli atti e, laddove possibile nell'immediato, forniscono direttamente le risposte al Cittadino;
- orientano l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune di Genova e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- informano e orientano l'utenza relativamente ai diritti stabiliti dalla legge e dai regolamenti comunali.

I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2013** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, **essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.**

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

http://www2.comune.genova.it/portal/template/viewTemplate?templateId=8gpm7dc8e13_layout_2x0kvatxa1.psm

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e 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; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati dei monitoraggi viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;*
- *azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.*

I dati derivanti dal sistema dei controlli interni relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

www.comune.genova.it/servizi/qualita

www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Descrizione del servizio

Informazione e comunicazione

Responsabile

Ing. Laura De Biasio

tel. 010 5572650 – fax 010 5573963

e-mail ldebiasio@comune.genova.it

Fattore di qualità: Accessibilità alle informazioni anche per via telematica

Indicatore: Tempo di risposta alle e-mail pervenute

Valore garantito: 48 ore

Costi: nessuno

Fattore di qualità: Accessibilità al servizio

Indicatore: Numero minimo di ore di apertura settimanale per ogni sportello

Valore garantito: 20 ore di apertura settimanale

Costi: nessuno

Fattore di qualità: Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle istanze presentate

Indicatore: controllo sull'andamento delle segnalazioni fino alla loro soluzione

Valore garantito: monitoraggio e archiviazione 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 2013 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Ampliare le azioni di comunicazione e promozione attraverso diversi canali (sportello, social network) per facilitare la fruizione da parte dei cittadini sia della "Guida agli uffici e servizi" dello sportello del cittadino reperibile on-line sul sito istituzionale, sia garantire la massima comunicazione sui servizi on-line dell' Ente accessibili dal cittadino su http://servizionline.comune.genova.it/ .
2)	Rafforzare l' aggiornamento professionale degli operatori attraverso corsi di formazione specifici
3)	Ottimizzare le procedure di redazione delle informazioni

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dello Sportello (tel. 800085324 0105574088 – e-mail sportcittcentro@comune.genova.it), o agli Sportelli decentrati (**vedi elenco**) presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente 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 di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per 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. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

http://www.comune.genova.it/sites/default/files/modulo_reclamo.pdf

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Ing. Laura De Biasio:

-tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail

sportcittcentro@comune.genova.it

- per telefono al n **800085324**

- via fax al n 0105573963

- di persona dalle ore 09,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì e il pomeriggio di martedì mercoledì e giovedì dalle 14,00 alle 17,30 presso lo Sportello del Cittadino

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 aderire a un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle 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

<http://www.asplgenova.it/>

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