



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

SEGRETERIA GENERALE

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2023

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, istituita con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri il 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" è un documento che sancisce un patto tra l'ente pubblico e l'utente basato non solo sulla garanzia di erogazione del servizio, ma anche sul rispetto degli standard di qualità, valutando quindi le proprie modalità di erogazione, la qualità dell'accoglienza e dell'attesa, i propri strumenti per ascoltare, informare e rispondere, le competenze e la professionalità degli operatori.

La Carta dei Servizi deve anche comprendere l'impegno di garantire il diritto di tutela all'utente, in caso di disservizio.

La stesura di questa carta da parte del C.d.R. Segreteria Generale vuole essere un punto di partenza, volto a migliorare i rapporti con il cittadino, assicurando la continua e massima efficienza, efficacia e puntualità del servizio erogato.

Il C.d.R. Segreteria Generale Presidenza del Consiglio comunale svolge la seguente attività:

- Funzioni di supporto tecnico giuridico alla Presidenza del Consiglio, alle Commissioni Consiliari e ai Gruppi consiliari per la formazione di atti istruttori e deliberativi di iniziativa consiliare.
- Supporto tecnico organizzativo per le iniziative promosse dagli organismi consiliari
- Funzioni di supporto tecnico amministrativo ai compiti e agli incarichi attribuiti al Segretario Generale dalla Legge, dallo Statuto, dai Regolamenti e/o conferitegli dal Sindaco
- Trattamento e gestione corrispondenza Presidente e Consiglieri
- Gestione dell'istruttoria e dell'attività deliberativa e decisionale degli organi dell'ente (Consiglio Comunale e Giunta Comunale)
- Raccolta ed autenticazione di firme per proposte di Legge e referendum nazionali, regionali e comunali
- Vidimazione registri delle organizzazioni di volontariato
- Coordinamento dell'istruttoria e gestione attività inerente la nomina dei rappresentanti del Comune presso Enti Aziende e Istituzioni da parte del Sindaco
- Ricevimento cittadino per accesso agli atti, ossia il diritto di prendere visione o richiedere copia di atti: presa visione o rilascio copie autentiche e non di atti promanati dagli organi dell'ente
- Organizzazione incontri e visite guidate in sala consiliare con istituti scolastici
- Aggiornamento della sezione dedicata alle sedute di consiglio comunale, sul portale del Comune, dove è possibile la visione anche in diretta dei lavori consiliari, grazie all'installazione del nuovo impianto di videoregistrazione in sala consiliare, che consente la gestione delle sedute sia in presenza e/o in remoto - <https://laspezia.consiglicloud.it/home>;
- Supporto , in ottemperanza alla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 33 approvata nella seduta del 14 ottobre 2013, "Approvazione regolamento per la pubblicità e la trasparenza della situazione patrimoniale e reddituale dei componenti degli organi di indirizzo politico titolari di cariche elettive di Governo" nonché ai sensi del D. Lgs.33/2016 art. 14, come modificato dall' art. 13 D. Lgs 97/2016 al Sindaco, ai Consiglieri comunali e Assessori nel merito della compilazione e consegna della modulistica pubblicizzante la propria situazione patrimoniale e reddituale;
- Aggiornamento sezione http://www.comune.laspezia.it/Comune/Amministrazione-Trasparente/C_ORGANIZZAZIONE/C1_ORGANI_INDIR_POLITIC_AMMTIVO/index.html dedicata a quanto sopra;

Dirigente: Vice Segretario Generale Avv. Mario Piazzini - mario.piazzini@comune.sp.it

Funzionario Responsabile Luca Mozzachiodi - luca.mozzachiodi@comune.sp.it

Contatti telefonici: 0187727211 – 0187727278

Dove siamo:

Palazzo Civico – Piazza Europa, 1 – Piano Primo – Stanze 1.13-1.14-1.15;

Orari di apertura al pubblico:

Per tutte le attività del servizio, ad **eccezione della raccolta firme** per proposte di legge e referendum, gli orari sono i seguenti:

- ✓ Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- ✓ Sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.30 (escluso il mese di agosto dove il servizio sarà chiuso)
- ✓ Giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.30 (escluso il mese di agosto dove il servizio rimarrà chiuso)

Per la raccolta firme per proposte di legge e referendum l'orario è il seguente:

- ✓ Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- ✓ Giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30 (escluso il mese di agosto dove il servizio rimarrà chiuso)
- ✓ Nella mattinata del sabato non è possibile usufruire del servizio di raccolta firme

Recapiti:

0187 727211 - 0187 727278

e-mail segreteria.generale@comune.sp.it

e-mail pec segreteriagenerale.comune.laspezia@legalmail.it;

Ufficio di Presidenza: presidenza.consiglio@comune.sp.it

Sito istituzionale del Comune: <http://www.comune.laspezia.it/>

Cosa fare per....

ACCEDERE AGLI ATTI AMMINISTRATIVI (delibere, determinazioni dirigenziali proprie, atti consiliari, verbali, audizioni...)

E' necessaria la compilazione di un modulo che si può ritirare c/o il nostro ufficio sito al primo piano stanza 1.12 oppure è scaricabile

http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/guida_servizi/Organizzazione/segreteria_generale.html

modulo per l'accesso agli atti amministrativi

Modalità di accesso:

http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/guida_servizi/Organizzazione/segreteria_generale.html

Dove è possibile consultare anche il tariffario approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 468_21.10.2019.

Il modulo può essere presentato dal soggetto direttamente o da un suo delegato: legale rappresentante, procuratore, tutore. La delega con copia fotostatica del documento di identità del delegante, deve essere allegata alla richiesta;

Sottoscrivere proposte referendarie e di legge

Il cittadino deve recarsi c/o il nostro ufficio sito al primo piano stanza 1.12, munito di un valido documento di identità.

Può firmare il cittadino italiano con diritto di voto che abbia compiuto i 18 anni al momento della sottoscrizione.

Coloro che hanno perso il diritto di voto non possono firmare. Il requisito del possesso dell'elettorato attivo dovrà essere poi comprovato attraverso la certificazione elettorale del Comune di residenza dell'elettore.

Vidimazione del Registro delle Organizzazioni di Volontariato

Le organizzazioni di volontariato che intendono procedere alla vidimazione del registro degli aderenti, ai sensi del D.M. 14.2.1992, così come modificato dal D.M. 16.11.1992, possono rivolgersi al nostro ufficio (primo piano stanza 1.12), dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30, il sabato dalle ore 8,30 alle ore 11,30 (*ad esclusione del mese di agosto*), il giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.30 (*ad esclusione del mese di agosto*) presentando la seguente documentazione:

- registro da vidimare con l'indicazione sulla prima pagina della denominazione dell'organizzazione (le pagine del registro devono essere preventivamente numerate dal richiedente);
- copia dello Statuto dell'organizzazione;
- modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto;
- documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità.

Il **modulo di richiesta di vidimazione del registro delle organizzazioni di volontariato** si può scaricare

http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/guida_servizi/Organizzazione/segreteria_generale.html

Nessun costo è previsto per la vidimazione del registro.

La vidimazione viene effettuata entro 5 giorni dalla presentazione della domanda.

RAPPORTI CON I CITTADINI

Informazione all'utenza

La Segreteria assicura un'informazione completa agli utenti in merito alle modalità di accesso sia c/o l'ufficio, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili al pubblico compresa la sezione

http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/guida_servizi/

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni sia verbalmente (di persona o al telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email). Di seguito gli indirizzi e-mail in caso di preferenza di posta elettronica:

segreteria.generale@comune.sp.it; e-mail pec segreteriagenerale.comune.laspezia@legalmail.it;

oppure sulla sezione dedicata sul sito web del Comune

http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/segnalazioni.html

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili o al massimo non oltre i trenta giorni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza: Il Servizio Segreteria Generale garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità: Eroga inoltre il servizio in modo imparziale, obiettivo e neutrale

Continuità: L'erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità, e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d'interruzione per ragioni di carattere straordinario il servizio si impegna a fornire tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni.

Efficacia e Efficienza: Servizio ispirato da criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.

Partecipazione: Il servizio garantisce e promuove il ruolo che il cittadino può svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Diritto alla privacy: Il servizio adotta tutte le prescrizioni dettate dal Garante della Privacy e dalle normative in vigore in materia di protezione dei dati consultabile alla pagina:

http://www.comune.laspezia.it/Comune/PROTEZIONE_DATI/protezione_dati.html

Principio di semplificazione: il C.d.R. scrivente eroga il proprio servizio ispirandosi a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta in modo da rendere snello ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento).

Cortesìa e comprensione: in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.

Massima disponibilità ed informalità nei rapporti con il cittadino

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

La carta del C.d.R. Segreteria Generale individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

- ✓ Fattori di qualità: il fattore di qualità è un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. La Segreteria individua i seguenti fattori:
 1. Livello di ricettività
 2. Tempi di erogazione dei servizi
 3. Facilità di accesso alle informazioni
 4. Presenza di più canali di accesso ai servizi
- ✓ Indicatori e standard di qualità: l'indicatore è uno strumento che rileva un determinato fattore di qualità, mentre lo standard è il valore atteso. Di seguito sono trascritti gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività è rappresentato dai giorni di ricevimento al pubblico: sei giorni su sette, la mattina più il giovedì pomeriggio (tranne nel mese di agosto).

Tempi di erogazione dei servizi

Nel più breve tempo possibile, massimo entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Se la complessità della richiesta non permette il rispetto della tempistica indicata, l'utente sarà tempestivamente informato con la motivazione del ritardo.

Facilità di accesso alle informazioni

Il personale presente in ufficio, per una prima informazione indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori notizie, rimandando per le richieste più complesse alla Funzionaria Responsabile e nel caso al Segretario Generale.

Presenza di più canali di accesso ai servizi

Obiettivi di mantenimento e miglioramento

- ✓ Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico
- ✓ Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi
- ✓ Aggiornamento continuo delle fonti di informazione
- ✓ Disponibilità e capacità di ascolto nei confronti del cittadino, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente

Tabella indicatori

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Apertura settimanale di 6 gg/7	90%
		Aperture pomeridiane al pubblico anno in corso	Apertura giovedì pomeriggio	90%
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi consultazione sul link "Consiglio Comunale" di: - atti votati in consiglio comunale (mozioni in c.c., ordini del giorno, deliberazioni) - convocazioni consiglio e commissioni consiliari - composizione gruppi consiliari - interpellanze e mozioni - https://laspezia.consiglicloud.it/home (visione anche in diretta dei lavori consiliari)	N. tot. 4 servizi erogati: web fax tel. e mail	90%
Tempestività		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	7 gg a iter amministrativo concluso	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. gg necessari per l'aggiornamento su web	7
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. gg necessari per l'aggiornamento su web	7
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	N. gg necessari per l'aggiornamento su web	7
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	N. gg necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	7
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Le pratiche sono istruite nel rispetto della normativa vigente in materia.	90 %
	affidabilità	Pertinenza della prestazione	N. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	Ogni reclamo è evaso nei termini di 30 gg dalla data di ricevimento.
	compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N. istanze concluse senza richiedere doc. in possesso di P.A./N. istanze pervenute	90%

Carta aggiornata al 16/02/2023