



**Sistema srl**

*Carta dei servizi Pubbliche Affissioni*

## INDICE GENERALE

1. Cos'è la Carta dei servizi .....	2
2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi.....	2
3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi.....	3
4. Principi generali .....	3
5. Struttura organizzativa e servizi erogati.....	4
6. Tabella degli Standard di Qualità.....	15
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini.....	17
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti.....	18
9. Disagi dell'utente e risarcimento .....	18
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi .....	18

## **1. Cos'è la Carta dei servizi**

La Carta dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta dei servizi è un impegno scritto assunto da Sistema srl nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che Sistema srl s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

## **2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi**

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché

ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;

- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii..

### **3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi**

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Sistema srl misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **4. Principi generali**

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte di Sistema srl avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

#### **Eguaglianza e Imparzialità**

Sistema srl eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

Sistema srl si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

#### **Continuità**

Sistema srl si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

#### **Partecipazione**

Sistema srl assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante dei servizi stessi.

A questo scopo garantiscono l'accesso alle informazioni e si impegnano a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

#### **Efficacia ed Efficienza**

Sistema srl agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità dei servizi erogati da Sistema srl è in funzione della capacità di risposta ai

bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che si intendono rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il sito web.

Infine, la qualità dei servizi offerti non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori di Sistema srl tenuti ad erogarli**. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;
- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisognied aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

## 5. Struttura organizzativa e servizi erogati

Il servizio delle pubbliche affissioni è inteso a garantire l'esposizione in appositi impianti, da parte del personale di Sistema srl, di manifesti cartacei contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o comunque privi di rilevanza economica e di messaggi pubblicitari diffusi nell'esercizio di un'attività economica.

Le pubbliche affissioni sono effettuate secondo l'ordine di precedenza risultante dal ricevimento della commissione. La durata dell'affissione decorre dal giorno in cui è stata eseguita al completo. Il pagamento deve essere effettuato anticipatamente.

Dove rivolgersi:

Sistema srl – Ufficio Pubbliche Affissioni - Via Monte Rosa 12 – 58100 Grosseto

Telefono

0564/488900

e-mail:

[info@sistemagrosseto.com](mailto:info@sistemagrosseto.com)

Pec :

[sistemagrosseto@collabra.pec.it](mailto:sistemagrosseto@collabra.pec.it)

## Orari di apertura al pubblico

Gli uffici sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì dalle 08.00 alle 14.00

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì dalle 14.30 alle 17.30

Come effettuare i pagamenti:

- con BANCOMAT
- su c/c postale n. 12140588 intestato a Comune di Grosseto – Servizio di Tesoreria
- con bonifico bancario: IBAN IT10A0760114300000012140588 – Comune di Grosseto – Servizio di Tesoreria

Riferimenti normativi:

- D. Lgs. 507/93 (Capo I) e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze:

contestualmente alla richiesta del servizio (Art.19 punto 7 del D.lgs 507/93) ovvero prima dell'esposizione dei manifesti

## **6. Tabella degli Standard di Qualità**

<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo</b>	<b>Il tempo corrisponde</b>
Preventivazione dei tempi di esposizione dei manifesti	Immediato	
Esecuzione dell'affissione	Garanzia delle affissioni ordinarie e di urgenza (comprese le istituzionali), nei tempi normativi previsti	All'esecuzione delle affissioni a norma di legge, salvo forza maggiore atmosferica
Risposte a richieste di rettifica dei quantitativi richiesti in esposizione	Immediata	
Richiesta di nota posizioni da parte dell'utente	Giorno successivo	Dal completamento dell'affissione
Richiesta di informazioni sulla esposizione dei mezzi pubblicitari	Immediato	
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	30 giorni lavorativi	giorni intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di risposta all'utente/contribuent e

## **7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini**

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; Sistema srl si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare ed, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, Sistema srl si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata a: Sistema srl - Via Monte Rosa, 12 – 58100 Grosseto;

- posta elettronica: [info@sistemagrosseto.com](mailto:info@sistemagrosseto.com).

## **8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti**

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività. Tutte le attività svolte sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti.

## **9. Disagi dell'utente e risarcimento**

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, Sistema srl riconoscerà specifiche forme di risarcimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/riciesta da presentare a cura dell'utente.

## **10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi**

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

- con posta elettronica: [info@sistemagrosseto.com](mailto:info@sistemagrosseto.com);
- con Posta Elettronica Certificata: [sistemagrosseto@pec.collabra.it](mailto:sistemagrosseto@pec.collabra.it);
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Sistema srl – via Monte Rosa 12 – 58100 Grosseto;
- in forma cartacea con consegna manuale presso: Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o Sistema srl - via Monte Rosa 12 – 58100 Grosseto.

Devono contenere:

- Data;
- Oggetto della segnalazione;
- Generalità e modalità di reperimento del proponente.

Sistema srl svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;

- risponde mediante il Direttore Generale o il Responsabile del Settore in forma scritta trasmessa anche all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti;
- qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
---------------------------	-----------------------------	----------------------------

Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino e saranno valutate insindacabilmente dal Direttore Generale.

