

**COMUNE DI SASSELLO**  
**Provincia di Savona**

**CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

❖ **Missione e politica per la qualità**

Il Comune di Sassello attraverso i servizi erogati si propone di agevolare l'accessibilità al servizio, sulla base delle esigenze dei cittadini.

La soddisfazione del cliente ed il miglioramento della qualità del servizio offerto sono alla base dell'attività del Comune che, nella definizione dei propri obiettivi, considera clienti i cittadini e gli ospiti del Comune (da loro riceve le informazioni fondamentali, in termine di soddisfazione, per il miglioramento continuo delle proprie attività).

❖ **Informazioni generali**

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è una guida pratica studiata per offrire al Cittadino – cliente informazioni su tutti i servizi offerti.

Per la piena attuazione delle funzioni e dell'uso pubblico, l'Ufficio dispone di:

- a) zona informativa in autoconsultazione;
- b) archivio cartaceo;
- c) zona di consulenza individuale;
- d) strumenti informatici adeguati.

❖ **Finalità**

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- informare la cittadinanza sui principi fondamentali cui si è ispirata l'Amministrazione Comunale nella definizione degli interventi diretti ai Cittadini – clienti;
- descrivere l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi erogati dall'Amministrazione;
- informare sulle procedure di accesso ai servizi.

La Carta è basata sui seguenti principi:

- volontà dell'ente di fornire un servizio di buona qualità ai Cittadini – clienti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- partecipazione attiva del Cittadino – cliente alla definizione del servizio nonchè alla sua eventuale rielaborazione sulla base di mutate esigenze;
- garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Comune e Cittadini – clienti, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

❖ **Che cosa è la Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi è, per il Cittadino – cliente, uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità; definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai Servizi, la qualità minima garantita, il controllo sugli aspetti ambientali connessi al Servizio, la possibilità di presentare segnalazioni e reclami e indica, inoltre, i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza.

## ❖ Principi ispiratori

La presente Carta dei Servizi si ispira ai principi di:

- uguaglianza: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- rispetto: ogni Cittadino – cliente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- imparzialità: ogni Cittadino – cliente deve essere trattato in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

## ❖ Diritti dei Cittadini – clienti e doveri degli operatori

Il Comune di Sassello si impegna a rispettare principi ispiratori e a garantire i diritti di:

- **accesso e attenzione:** ogni Cittadino – cliente ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione;
- **informazione:** ogni Cittadino – cliente ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- **trasparenza:** ogni Cittadino – cliente ha diritto a conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche;
- **rispetto della persona:** ogni Cittadino – cliente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;
- **fiducia e decisione:** ogni Cittadino – cliente ha diritto ad ottenere fiducia quanto fornisce informazioni sulla propria condizione e i propri bisogni e a conservare la propria sfera di decisione e responsabilità in merito alla propria vita;
- **segnalazione e reclamo:** ogni Cittadino – cliente ha diritto a presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti ed ottenere risposta in tempi brevi.

## I SERVIZI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### ❖ Informazioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornisce informazioni su tutto ciò che concerne il Comune di Sassello.

**Come si ottiene:** è possibile richiedere informazioni sia direttamente presso l'ufficio, sia tramite telefono, fax o e-mail.

**Quanto costa:** il servizio è gratuito.

**Tempi di attesa:** la risposta è immediata se le informazioni richieste sono disponibili presso il servizio. Altrimenti possono essere necessari sino a quindici giorni (in particolare se le informazioni richieste riguardano più servizi o Enti diversi); in tal caso, comunque, la competenza a fornire le informazioni all'Ufficio è del servizio interessato.

### ❖ Modulistica

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dei Cittadini – clienti la modulistica del Comune di Sassello oltre che presso i singoli uffici competenti.

Di seguito è elencata la principale modulistica disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## ▪ **IMMOBILI**

### **Costruire o ristrutturare un immobile:**

- denuncia inizio attività (DIA);
- comunicazione manutenzione ordinaria;
- richiesta certificato di destinazione urbanistica (CDU);
- invio di documentazione integrativa;
- comunicazione cessione fabbricato.

## ▪ **SALUTE**

### **Avere assistenza:**

- richiesta di servizi, attività e contributi erogati dai Servizi Sociali;
- dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

## ▪ **PROLE**

### **Le agevolazioni per i genitori:**

- domanda ammissione campo solare;
- richiesta servizio scuolabus;
- richiesta borse di studio;
- richiesta contributi libri di testo.

## ▪ **IL LAVORO**

### **Creare o gestire un'attività commerciale:**

- esercizi di commercio al dettaglio di vicinato. Comunicazione;
- comunicazione di vendita su aree pubbliche per società di persone;
- comunicazione di vendita su aree pubbliche per persone fisiche.

### **Bandi di gara e concorsi – offerte di lavoro:**

- bandi di gara e concorsi – offerte di lavoro.

## ▪ **ESSERE CITTADINO**

### **Comunicare con l'Amministrazione:**

- stampato per comunicazioni varie;
- richiesta accesso documenti o rilascio copie;
- modulo per effettuare segnalazioni;
- denuncia di sinistro.

### **Consultazioni elettorali:**

- domanda inserimento albo presidenti di seggio elettorale;
- domanda inserimento albo scrutatori di seggi elettorali;
- richiesta duplicato o rinnovo tessera elettorale.

### **Dichiarazioni sostitutive di certificazione:**

- dichiarazione sostitutiva di certificazione;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà – con autentica;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà – senza autentica.

### **▪ USO DI MEZZI DI TRASPORTO**

- richiesta di autorizzazione al transito nelle Zone a Traffico Limitato (Z.T.L.);
- richiesta di modifica del permesso di transito nelle Zone a Traffico Limitato (Z.T.L.);
- richiesta contrassegno invalidi.

### **▪ AUTORIZZAZIONI E PERMESSI**

- richiesta di occupazione temporanea suolo pubblico per lavori;
- richiesta di occupazione temporanea suolo pubblico per bar, pubblici esercizi, manifestazioni, gazebo per attività artigianali, raccolta firme;
- richiesta occupazione permanente di suolo pubblico;
- richiesta passo carrabile.

### **▪ TRIBUTI**

- agevolazioni ICI;
- richiesta di rimborso ICI;
- denuncia per la formazione ruoli Tarsu;
- richiesta cancellazione a ruolo Tarsu;
- richiesta riduzioni – esenzioni Tarsu;
- richiesta rimborso Tarsu.

**Come si ottiene la modulistica.** Recandosi di persona presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o sul sito Internet del Comune ([www.comunesassello.it](http://www.comunesassello.it)) . Si informa che i moduli debitamente compilati dovranno essere fatti pervenire all'Ufficio Protocollo a mano, via posta o fax. Non potrà essere accettata modulistica non recante la firma del richiedente e inviata via e-mail.

**Quanto costa.** Il servizio è gratuito.

**Tempi di attesa.** Rilascio modulistica immediato.

### **❖ Segnalazioni**

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile esporre problemi relativi al territorio e ai servizi comunali ed ottenere ascolto e informazioni per inoltrare segnalazioni.

**Come si ottiene.** Le segnalazioni possono essere effettuate di persona o tramite telefono, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure inoltrate via posta, fax o e-mail.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di un sistema informatizzato per la ricezione e gestione delle segnalazioni. Per effettuare segnalazioni via posta o fax si consiglia di servirsi del modulo già predisposto disponibile sul sito Internet del Comune di Sassello.

I moduli dovranno essere compilati in ogni loro parte e contenere i dati anagrafici del segnalante, essenziali all'inoltro da parte del Comune di una risposta. Non potranno essere prese in considerazione segnalazioni anonime.

**Quanto costa.** Il servizio è gratuito.

**Tempi di attesa.** I Cittadini – clienti che abbiano inoltrato segnalazione riceveranno dall’Ufficio o dall’Assessorato competente una risposta entro trenta giorni. La risposta potrà essere inviata via posta o e-mail nel caso in cui il problema sia stato sottoposto tramite posta elettronica.

Si sottolinea che non tutti i problemi sottoposti dai Cittadini – clienti all’Amministrazione potranno essere risolti nell’arco di trenta giorni per motivi di programmazione degli interventi e di copertura finanziaria.

In questo caso il segnalante riceverà comunque una comunicazione indicante lo stato della pratica.

#### ❖ **Segnalazioni sull’illuminazione pubblica**

I centri luminosi degli impianti di illuminazione pubblica di Sassello sono contrassegnati da numeri scritti in verticale, affissi ai sostegni dei punti luce o agli edifici adiacenti, da annotare in caso di scorretto funzionamento o di guasti.

Per problemi relativi a illuminazione pubblica è possibile effettuare segnalazione sia telefonando al numero verde della società Enel Sole (tel.800901050), sia presso l’ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Comunicare il numero del punto luce è importante** poichè l’individuazione del lampione non funzionante sarà più agevole e di conseguenza più rapida la risoluzione del problema. Nel caso in cui non vi sia un numero di riferimento è necessario fornire il nome della via dove è collocato il punto luce e tutte le informazioni utili ad una migliore identificazione, ad esempio il numero civico più vicino.

Non sarà possibile intervenire in caso di segnalazioni che non permettano l’identificazione del guasto.

#### ❖ **Stato delle pratiche**

Presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile ottenere una prima informazione sullo stato di proprie pratiche quali: andamento di segnalazioni effettuate, stato di pagamento fatture e iter di atti amministrativi che riguardano il richiedente.

**Come si ottiene.** E’ possibile conoscere l’andamento di una segnalazione effettuata recandosi presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Quanto costa.** Il servizio è gratuito.

**Tempi di attesa.** In relazione alla complessità della pratica l’informazione potrà essere ottenuta immediatamente o nell’arco di quindici giorni dalla richiesta; in tal caso – comunque – la competenza a fornire le informazioni all’ufficio è del servizio interessato.

#### ❖ **Richieste di fotocopie di atti e di accesso a documenti**

Presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile inoltrare richiesta di fotocopie di atti e di accesso a documenti.

**Come si ottiene.** E’ sufficiente compilare un modulo disponibile presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico o sul sito Internet del Comune di Sassello.

La richiesta, debitamente compilata, motivata e firmata, dovrà poi essere fatta pervenire all’Ufficio Protocollo dell’Ente a mano, via posta o fax.

**Quanto costa.** Per fotocopie di atti saranno richiesti i costi relativi ai diritti di segreteria e alle fotocopie secondo quanto stabilito dalla Giunta Comunale.

**Tempi di attesa.** I tempi intercorrenti fra la presentazione della richiesta e l'ottenimento delle fotocopie atti o la visione dei documenti dipendono dai singoli uffici competenti, comunque non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta al Protocollo Comunale.

## CONSULTAZIONE

Presso l'Ufficio è possibile consultare la Gazzetta Ufficiale (Serie Generale e relativi supplementi) e il Bollettino Ufficiale della Regione Liguria (parti I – II – III – IV);

**Come si ottiene.** Richiesta verbale o scritta qualora riguardi annate di pubblicazione da reperire tramite ricerca.

**Quanto costa.** Il Servizio di consultazione è gratuito, per fotocopie saranno richiesti i costi relativi come stabilito dalla Giunta Comunale.

**Tempi di attesa.** In linea di massima la consultazione è immediata.

## L'OPINIONE DEI CITTADINI

### ❖ Valutazione dei servizi

Allo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, viene predisposta periodicamente un'indagine di "Soddisfazione del cliente" che valuta gli standards del servizio attesi e il livello delle prestazioni erogate.

Lo standard del servizio è sarà rilevato secondo i seguenti parametri:

- orario di ricevimento;
- disponibilità del personale;
- tempi di risposta;
- capacità di risoluzione dei problemi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rientra a pieno titolo nella Politica del Sistema di gestione Ambientale del Comune di Sassello. Si impegna, perciò, nel percorso di sviluppo sostenibile intrapreso dall'Amministrazione Comunale, contribuendo alla raccolta differenziata all'interno delle strutture comunali, all'utilizzo di percentuali elevate di prodotti eco – compatibili nella sua attività e alla sensibilizzazione di clienti e fornitori verso la politica ambientale del Comune di Sassello.

Rientrano fra gli obiettivi di miglioramento dell'Amministrazione relativi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- continuare a rispondere alle esigenze dichiarate dal Cittadino – cliente e a quelle potenziali che emergono dai mutamenti della realtà:
  - garantendo una corretta informazione per quanto riguarda la funzione e le possibilità di azione dell'ufficio Relazioni con il Pubblico;
  - rendendo l'URP un luogo in grado di soddisfare al meglio ogni tipo di richiesta degli ospiti e dei cittadini;
  - agevolando maggiormente l'accesso dei cittadini ai servizi Comunali e la comunicazione tra il pubblico e l'Amministrazione;

- garantire al servizio risorse idonee per numero e competenze;
- prevedere una mirata attività di formazione del personale al fine di realizzare un miglioramento continuo del servizio.

e, quindi, in definitiva si impegna ad offrire ai cittadini condizioni e requisiti ottimali assicurando servizi di alta qualità e migliorando con continuità le proprie prestazioni.

### **Orario di apertura al pubblico**

Dal lunedì al sabato ore 09.30 – 12.30.

Responsabile: dott. Bisio Giovanni

Incaricato: sig.ra Ottonello Cristina

Comune di Sassello

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

e-mail: [protocollo@comunesassello.it](mailto:protocollo@comunesassello.it)

(l'ubicazione sarà successivamente indicata in base alla collocazione alla data dell'attivazione)