



COMUNE DI ARADEO

(cap. 73040) **Provincia di Lecce** Tel. (0836) **552583** - Fax 554008
C.F.: 80008030753 P.IVA: 01174870756

CARTA DEI SERVIZI

Area “3” – Lavori Pubblici e Servizi Tecnici

Dicembre 2024

e-mail: tecnico@comune.aradeo.le.it
pec di Area: tecnico.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it
pec istituzionale: protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it
sito web istituzionale: <http://www.comune.aradeo.le.it>

via Aldo Moro, 2 - tel. 0836 552583 – Aradeo (LE).

PRESENTAZIONE

Il Comune di Aradeo, nel perseguimento dell'obiettivo strategico di coinvolgere i cittadini e i portatori di interesse alle attività svolte a favore degli stessi, è costantemente impegnato a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza. Per tale motivo l'Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici vuol dare contezza del ruolo svolto all'interno dell'organizzazione dell'Ente attraverso la presente Carta dei Servizi che costituisce un importante strumento di conoscenza, di informazione, di tutela, di partecipazione e orientamento per i cittadini riguardo alle attività e ai servizi offerti.

L'obiettivo prioritario è quello di affermare i principi di efficacia, efficienza e trasparenza nei processi di programmazione, progettazione, affidamento, attuazione dei lavori pubblici e dei relativi servizi, nonché nelle successive azioni di controllo e verifica delle varie procedure. Il tutto finalizzato nel perseguimento dell'interesse dell'intera collettività.

Inoltre, la nostra struttura rimane a disposizione dei singoli cittadini, delle associazioni di categoria, delle associazioni del terzo settore, delle associazioni datoriali, delle associazioni di categoria ed in generale dell'ampia sfera del Paternariato sociale ed economico, per partecipare a tutte le iniziative e fornire le documentazioni dovute nell'ambito dei compiti e mandati istituzionali.

Nella Carta dei Servizi, infatti, sono indicate tutte le attività di competenza degli uffici incardinati presso l'Area "3".

Gli utilizzatori dei servizi offerti dall'Area "3" potranno comunicare, avvalendosi anche di strumenti ITC (web, social, ecc...), il grado di soddisfazione dei servizi erogati esprimendo opinioni, giudizi, ovvero effettuando segnalazioni e/o suggerimenti che permetteranno ad una Amministrazione sempre più trasparente, imparziale e partecipata, di raggiungere un servizio permanentemente vicino alle esigenze della comunità amministrata, valorizzando e consolidando il rapporto fiduciario.

IL RESPONSABILE DELL'AREA "3"

ing. Salvatore Donadei

INDICE

| | |
|---|----|
| Presentazione..... | 2 |
| Indice..... | 3 |
| 1. Introduzione..... | 4 |
| 2. Norme e principi..... | 4 |
| 3. Servizi offerti..... | 8 |
| 4. Altre informazioni utili..... | 15 |
| 5. Informativa protezione dati personali..... | 21 |

1. INTRODUZIONE

La carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alla regolamentazione comunale e alla normativa nazionale di riferimento.

In linea generale rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti, complete e rispondenti alle loro esigenze effettive, promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi livelli di qualità.

La Carta è, altresì, uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale l'Area "3" rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipi attivamente agli stessi servizi, valorizzando – nel contempo – le risorse professionali ed economiche a propria disposizione.

Gli standard di qualità che i soggetti erogatori devono assicurare fanno riferimento alle seguenti dimensioni che rappresentano la qualità effettiva dei servizi: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia ed efficienza; esse sono articolate in fattori, indicatori ed obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

I livelli di qualità sono sottoposti a monitoraggio in itinere per verificarne l'effettivo rispetto degli standard di qualità rilevabile anche attraverso i dati emersi dalla rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

In caso di mancato raggiungimento dei livelli di qualità prefissati e/o degli obiettivi, il cittadino/utente può inoltrare reclamo/suggerimenti/segnalazioni con le modalità previste dalla Carta dei Servizi. Il riconoscimento dell'inefficace o imperfetta erogazione del servizio può dare luogo ad azioni correttive di miglioramento, consentendo in tal modo all'organizzazione di utilizzare la Carta come strumento di miglioramento continuo.

Caratteristiche della Carta dei Servizi

Gli standard e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi hanno validità pluriennale; tutte le informazioni sui servizi (numeri telefonici, orari, recapiti, etc.), così come tutta la modulistica in uso, saranno costantemente aggiornati nella versione on-line della Carta, pubblicata sul sito del Comune di Aradeo, www.comune.aradeo.le.it alla Sez. *Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità*.

2. NORME E PRINCIPI

Principali riferimenti normativi e regolamentari

Costituiscono riferimenti normativi e regolamentari per la redazione della presente Carta dei Servizi le seguenti fonti:

- **Carta Costituzionale della Repubblica Italiana** pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 298 del 27/12/1947;

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* che prevede il miglioramento della qualità dei servizi pubblici attraverso l'adozione di standard, la semplificazione delle procedure, l'informazione agli utenti ed individua nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini gli strumenti per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** *“Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”*;
- **Legge 14 novembre 1995, n. 481** *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*, che istituisce apposite Authority al fine di controllare che ciascun esercente il servizio adotti, in base alla Direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, una Carta di Servizio pubblico con indicazioni di standard dei singoli servizi e ne verifichi il rispetto;
- **L'art. 11, comma 1, del D.L.vo n. 286 del 30 luglio 1999** *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”* che stabilisce che “i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”;
- **Testo unico degli Enti Locali**, del Decreto Legislativo n. 267 del 18/08/2000 aggiornato dalla Legge n. 15 del 25/02/2022;
- **Legge 7 giugno 2000, n. 150** - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004** sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini che individua nelle indagini di customer satisfaction gli strumenti per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione ed alla valutazione degli stessi servizi. La Direttiva definisce, inoltre, il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni, a diffondere i risultati della rilevazione, cercando di correlarli alle strategie dell'Amministrazione, a favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento continuo;
- **Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005** sulla qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti che incentiva le pubbliche amministrazioni a gestire in maniera organica le diverse modalità di rilevazione del gradimento dei cittadini, tra cui la somministrazione dei questionari on-line sul web;
- **Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19 dicembre 2006** che, per una Amministrazione di qualità, pone al centro dell'azione di modernizzazione il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi;

- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244** *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”* (Legge Finanziaria 2008) che, all’art.2, comma 461, introduce alcune disposizioni di rafforzamento della tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e della garanzia di qualità, dell’universalità e dell’economicità delle prestazioni di servizio pubblico, con particolare riferimento:
 - all’obbligo per il soggetto gestore di emanare una *“Carta della qualità dei servizi”* recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso, reclamo e ristoro dell’utenza;
 - alla verifica periodica, da un lato, dell’adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi alle esigenze dell’utenza, dall’altro, del rispetto di tali parametri durante l’effettiva prestazione del servizio;
 - il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, sia in sede di redazione della *“Carta della qualità dei servizi Pubblici Locali”*, che di verifica del funzionamento del servizio;
 - la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte.
- **Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009** *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n.15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”* che prevede l’obbligo di dotarsi di un sistema di valutazione della performance organizzativa che contempla, tra le diverse variabili avente dimensione strategica anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- **Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198**, di attuazione dell’art. 4 della Legge n. 15 del 04/03/2009, in materia di ricorso per l’efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- **Delibera Civit n. 88/2010** *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”* che delinea il percorso metodologico per la definizione degli standard di qualità dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;
- **Decreto Legge 24 gennaio 2012, n.1** *“Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”*, convertito con modificazioni in Legge 24 marzo 2012, n. 27, che all’art.8 dispone che le carte di servizio debbano indicare, in modo specifico, i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio;
- **L’art.3, comma 1, lett.d), del D.L.10 ottobre 2012, n.174**, convertito con modificazioni, in legge 7 dicembre 2012, n. 213, che – in modifica all’art.147 del D.L.vo 18 agosto 2000, n.267, e successive modificazioni, recante il testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali – introduce, al comma 2, lett.e), che il sistema di controllo interno è diretto a *“garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l’impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell’ente”*;

- **Delibera Civit n. 3/2012** *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”* che costituisce un approfondimento in materia di standard di qualità dei servizi resi al cittadino dalle pubbliche amministrazioni.
- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33** *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della PA”*, che pone tra gli obblighi di pubblicazione anche la determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare ai sensi dell’art. 28 del citato D. L.vo n.150/2009;
- **Decreto Legislativo 25 maggio 2016, n. 97** *“Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell’articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”* col quale il diritto alla conoscibilità generalizzata diviene la regola per tutti gli atti e i documenti della Pubblica Amministrazione, indipendentemente dal fatto che gli stessi siano oggetto di un obbligo di pubblicazione (accesso generalizzato);

I principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti**, ovvero garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, età, nazionalità, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- **Imparzialità dei soggetti erogatori**, ovvero attenersi ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti;
- **Continuità del servizio erogato**, ovvero garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ente erogante si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.
- **Diritto di scelta**, ovvero – laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali – riconoscere agli utenti la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio
- **Partecipazione degli utenti**, ovvero assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al

conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

- **Efficienza ed Efficacia del servizio**, ovvero perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

3. SERVIZI OFFERTI

Le Unità Operative dell'Area "3" (Organigramma)

La scrivente Area è stata ridenominata in "Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici", al fine di armonizzare le competenze e le funzioni attribuite a ciascuna struttura di nuova istituzione con quelle preesistenti.

L'attività principale dell'Area "3" è quella di sovrintendere a tutte le opere pubbliche realizzate dall'Amministrazione Comunale, strategiche per lo sviluppo del territorio, dalla fase di programmazione fino alla fase di conclusione della realizzazione di ciascuna opera. All'Area "3", altresì, compete la responsabilità dei procedimenti riguardanti la progettazione, l'affidamento e la realizzazione delle opere pubbliche di competenza, assegnate dal Programma Triennale delle Opere Pubbliche e dall'Elenco Annuale dei lavori in esso contenuto.

Tutte le attività sopracitate sono attuate dagli uffici incardinati all'interno dell'Area "3" e indicati secondo il seguente elenco:

- **Ufficio LL.PP.;**
- **Ufficio Servizi Tecnici e Manutenzione Patrimonio**

Contatti

RESPONSABILE DI AREA

- ing. Salvatore Donadei
e-mail: tecnico@comune.aradeo.le.it
Tel. 0836 552583

RESPONSABILE DELL'UFFICIO LL.PP.

- Geom. Stefano Dell'Anna
e-mail: tecnico@comune.aradeo.le.it
Tel. 0836 552583

RESPONSABILE DELL'UFFICIO SERVIZI TECNICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO

- Geom. Gianni Giustizieri
e-mail: tecnico@comune.aradeo.le.it
Tel. 0836 552583

Orario di apertura al pubblico:

- Il Martedì dalle ore 9:00 alle 12:00.
- Il Giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

Via Aldo Moro n.2 – 2° P. – 73040 – Aradeo (LE).

La mappa delle attività e dei servizi erogati

I servizi erogati dall'Area "3" LL.PP. e Servizi Tecnici e dai Servizi in essa incardinati sono stati mappati e riportati nelle schede di seguito rappresentate.

Ulteriori informazioni riguardanti l'Area "3":

| Area "3" LL.PP. e Servizi Tecnici | |
|--|--|
| <i>Responsabile:</i> | ing. Salvatore Donadei |
| <i>Sede:</i> | Via Aldo Moro n. 2 – 73040 – Aradeo (LE) |
| <i>Tel. :</i> | 0836 552583 |
| <i>Email:</i> | tecnico@comune.aradeo.le.it |
| <i>PEC:</i> | tecnico.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it |
| <i>Attività istituzionale:</i> | <ul style="list-style-type: none">- Studio, sviluppo, analisi e programmazione di lavori pubblici relativi a viabilità, servizi a rete, infrastrutture, edilizia comunale e scolastica, spazi pubblici urbani;- Aggiornamento e redazione del Programma Triennale delle Opere Pubbliche;- Attuazione delle previsioni del Programma Triennale delle Opere Pubbliche;- Verifica periodica dei lavori eseguiti;- Coordinamento dei R.U.P. dell'Area; |

| UFFICIO LL.PP. | |
|-----------------------|--|
| <i>Responsabile:</i> | Geom. Stefano Dell'Anna |
| <i>Sede:</i> | Via Aldo Moro n. 2 – 73040 – Aradeo (LE) |
| <i>Tel. :</i> | 0836 552583 |
| <i>Email:</i> | tecnico@comune.aradeo.le.it |

| | |
|-------------------------|---|
| PEC: | tecnico.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it |
| Attività istituzionale: | <ul style="list-style-type: none"> - Svolge funzioni di studio, progettazione, sviluppo, analisi e programmazione di lavori pubblici relativi a edilizia comunale e scolastica, spazi pubblici urbani assegnatogli dal Programma Triennale delle Opere Pubbliche e dall'Elenco Annuale. - Individuazione dei progetti da sottoporre valutazione del Responsabile di Area e dell'Organo Politico per la partecipazione a programmi di finanziamento; - Espletamento delle procedure di affidamento di incarichi professionali, forniture di beni e servizi, esecuzione di opere; - Coordinamento delle attività di progettazione di opere pubbliche a tutti i livelli come definiti dall'articolo 23 del D.Lgs. n. 50/2016 e art. 41 D.Lgs. 36/2023 affidati al personale in servizio presso l'Area "3"; - Predisposizione della documentazione di partecipazione ad avvisi per l'assegnazione di finanziamenti; - Programmazione, in raccordo con il Responsabile di Area, degli stanziamenti da prevedere in bilancio per la realizzazione di opere pubbliche coerenti con gli obiettivi programmatici dell'Amministrazione; - Supporto alla predisposizione degli atti amministrativi necessari alla realizzazione di Opere Pubbliche (delibere consiliari, atti di indirizzo/delibere della Giunta Comunale, provvedimenti dirigenziali di gestione della programmazione, approvazione, finanziamento, affidamento, esecuzione e collaudo di opere e di incarichi professionali); - Attestazione dei servizi tecnici prestati presso il Comune di Aradeo, da parte di liberi professionisti, società di ingegneria ed operatori economici abilitati all'esercizio di professioni tecniche, l'ufficio istruisce l'istanza, determinando le classi e le categorie oggetto delle prestazioni e del relativo importo in relazione alle prescrizioni del disciplinare d'incarico ed all'effettivo espletamento dell'incarico, ed infine provvede al rilascio dell'attestazione; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Rilascio del Certificato di Esecuzione dei Lavori eseguiti per conto del Comune di Aradeo, da parte di imprese esecutrici di lavori pubblici, l'ufficio istruisce l'istanza, determinando le classi e le categorie oggetto delle prestazioni e del relativo importo in relazione alle prescrizioni del contratto d'appalto, ed infine provvede al rilascio dell'attestazione |
|--|--|

| UFFICIO SERVIZI TECNICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO | |
|--|---|
| <i>Responsabile:</i> | Geom. Gianni Giustizieri |
| <i>Sede:</i> | Via Aldo Moro n. 2 – 73040 – Aradeo (LE) |
| <i>Tel. :</i> | 0836 552583 |
| <i>Email:</i> | tecnico@comune.aradeo.le.it |
| <i>PEC:</i> | tecnico.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it |
| <i>Attività istituzionale:</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Svolge funzioni di studio, progettazione, sviluppo, analisi e programmazione di lavori pubblici minori, relativi al patrimonio comunale - Espletamento delle procedure di affidamento di incarichi professionali, forniture di beni e servizi, esecuzione di opere; - Autorizzazioni per occupazioni suolo pubblico e manomissione sedi stradali per impianti tecnologici; - Programmazione, in raccordo con il Responsabile di Area, degli stanziamenti da prevedere in bilancio per la realizzazione di opere pubbliche coerenti con gli obiettivi programmatici dell'Amministrazione; - attestazione dei servizi tecnici prestati presso il Comune di Aradeo, da parte di liberi professionisti, società di ingegneria ed operatori economici abilitati all'esercizio di professioni tecniche, l'ufficio istruisce |

| | |
|--|--|
| | <p>l'istanza, determinando le classi e le categorie oggetto delle prestazioni e del relativo importo in relazione alle prescrizioni del disciplinare d'incarico ed all'effettivo espletamento dell'incarico, ed infine provvede al rilascio dell'attestazione;</p> <ul style="list-style-type: none"> - rilascio del Certificato di Esecuzione dei Lavori eseguiti per conto del Comune di Aradeo, da parte di imprese esecutrici di lavori pubblici, l'ufficio istruisce l'istanza, determinando le classi e le categorie oggetto delle prestazioni e del relativo importo in relazione alle prescrizioni del contratto d'appalto, ed infine provvede al rilascio dell'attestazione; |
|--|--|

Attività erogate dall'Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici:

| | |
|--------------------------------------|---|
| <i>Ambito:</i> | 1) Accesso documentale agli atti amministrativi di competenza dell'Area |
| <i>Descrizione:</i> | Qualsiasi soggetto che dimostri di avere un interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti può richiedere all'ufficio che detiene l'atto, a mezzo istanza, l'esercizio del diritto d'accesso a tale documento. |
| <i>Riferimenti normativi:</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Legge 241/90 - Capo V e ss.mm.ii., artt.22 e seguenti; - D.Lgs 33/2013; - D.Lgs 97/2016; |
| <i>Responsabile del procedimento</i> | ing. Salvatore Donadei Tel.: 0836 552583 Email: tecnico@comune.aradeo.le.it |
| <i>Istruttore del procedimento</i> | Geom. Dell'Anna – Geom. Giustizieri Tel.: 0836 552583 Email: tecnico@comune.aradeo.le.it |
| <i>Destinatari:</i> | Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia: tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso. |
| <i>Modalità di accesso:</i> | <p>Si esercita presentando all'Area "3" istanza scritta. Tale istanza scritta deve contenere obbligatoriamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. indicazione degli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero degli elementi necessari per individuarlo; 2. specificazione dell'interesse sul quale si fonda la richiesta; 3. identità del richiedente. <p>Nel caso in cui vi sia individuabile la presenza di controinteressati dei documenti oggetto di ricerca il responsabile del procedimento darà notizia a tali soggetti della richiesta di accesso agli atti. I controinteressati possono, entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione, presentare, anche per via telematica, motivata opposizione alla richiesta di accesso. Decorso tale termine la pubblica amministrazione provvede alla richiesta esaminandola e in caso positivo avverte il richiedente circa l'orario di consultazione dei documenti e/o la data di consegna delle copie dei documenti richiesti.</p> <p>L'istanza di richiesta di accesso va inoltrata o per via telematica secondo le modalità previste dal decreto legislativo 07/03/2005, n.82, recante il "Codice dell'amministrazione digitale", o mezzo posta o direttamente al Protocollo Generale o presso gli uffici che detengono gli atti. Essa va indirizzata al:</p> <p><i>Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici.</i> Via Aldo Moro n.2 – 73040 – Aradeo (LE) mail: tecnico@comune.aradeo.le.it pec: tecnico.comue.aradeo@pec.rupar.puglia.it</p> |
| <i>Termine per la conclusione</i> | 30 giorni |

| Standard qualitativi offerti | | |
|--|--|---|
| <i>Dimensioni (criteri di qualità)</i> | <i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i> | <i>Indicatori</i> |
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico: Martedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00; Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30. |
| | Accessibilità multicanale | Canali attraverso cui accedere alle informazioni: internet–email –telefono–in presenza. |
| Trasparenza | Informazione | Canali di informazione da Ente a cittadino: modulistica, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione. |
| | Comunicazione | Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami. |
| Efficacia | Affidabilità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza |
| | Conformità | Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza. |
| | Compiutezza | Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza |
| Tempestività | Tempo necessario alla erogazione del servizio | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio: 30 giorni |

4. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I cittadini/utenti possono contribuire attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta, nonché al miglioramento continuo dei servizi offerti, segnalando eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta e/o proponendo suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi erogati.

Per suggerimento si intende l'azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Per segnalazione si intende l'azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferiti ai servizi erogati dall'Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici gli utenti possono rivolgersi:

- All'Area "3" in via Aldo Moro n. 2 – 2°P;

con segnalazione scritta utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nell'erogazione dei servizi da parte dell'Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici gli utenti possono rivolgersi:

- All'Area "3" in via Aldo Moro n. 2 – 2°P;

con reclamo scritto utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami possono essere inoltrati:

- a mano oppure spediti per posta presso i seguenti indirizzi:

Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici in via Aldo Moro n.2, 2° piano;

- tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi email:

tecnico@comune.aradeo.le.it o per posta elettronica certificata al seguente indirizzo:
tecnico.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it

Resta valida, inoltre, la facoltà di inoltrare reclami verbali, telefonando ai sottoelencati numeri:

- Area "3" tel. 0836 552583;

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

AL COMUNE DI ARADEO

Area “3” LL.PP. e Servizi Tecnici

Via Aldo Moro n. 2

73040 – ARADEO (LE)

OGGETTO: Carta dei Servizi – Area “3” LL.PP. e Servizi Tecnici –
Segnalazioni/Suggerimenti.

Il/La sottoscritto/a,

Cognome _____ Nome _____

residente _____ (___), Via/piazza _____ n. _____,

con riferimento alla Carta di qualità dei Servizi di cui all’oggetto, pubblicata sul sito istituzionale
del Comune di Aradeo,

COMUNICA

la seguente segnalazione / suggerimento (*scrivere in stampatello e con carattere leggibile*):

Desidero essere contattato/a:

☐ per posta elettronica/PEC all’indirizzo: _____

☐ per telefono al numero: _____

☐ per posta ordinaria all’indirizzo: _____

Luogo e Data _____, _____

Firma

Si allega: copia cartacea o scansione digitale del documento di identità.

AL COMUNE DI ARADEO

Area “3” LL.PP. e Servizi Tecnici

Via Aldo Moro n. 2

73040 – ARADEO (LE)

OGGETTO: Carta dei Servizi – Area “3” LL.PP. e Servizi Tecnici – **Reclamo.**

Il/La sottoscritto/a,

Cognome _____ Nome _____

residente _____ (___), Via/piazza _____ n. _____,

con riferimento alla Carta di qualità dei Servizi di cui all’oggetto, pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Aradeo,

COMUNICA

la seguente reclamo (*scrivere in stampatello e con carattere leggibile*):

referito al seguente Ufficio/Servizio: _____

Si desidera una risposta (barrare se interessati): ☐ SI ☐ NO

○ per posta elettronica/PEC all’indirizzo: _____

○ per telefono al numero: _____

○ per posta ordinaria all’indirizzo: _____

Luogo e Data _____, _____

Firma

Si allega: copia cartacea o scansione digitale del documento di identità.

Soddisfazione del cittadino

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti è stato predisposto dall'Amministrazione un modello di rilevazione della customer satisfaction interattivo, per mezzo del quale gli utenti potranno fornire le proprie indicazioni sul grado di soddisfazione riguardo ai servizi resi dalla Direzione nonché sul grado della qualità della Carta dei Servizi. Tale modello è disponibile al seguente link del sito istituzionale dell'Ente: <https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazionetrasparente/servizierogati/cartadeiserviziestandarddiqualità/area3>.

La Responsabilità dell'Area "3" ha predisposto un modello contenente un questionario di rilevazione della customer satisfaction (**Allegato n. 3**) da sottoporre agli utenti, disponibile presso tutti gli uffici di Area e pubblicato sul sito istituzionale.

Detto questionario, compilato in forma anonima, è teso alla valutazione del grado di soddisfacimento dell'utenza in merito ai servizi forniti, al fine di:

- verificare la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze degli utenti;
- avviare il monitoraggio degli indicatori individuati per gli standard di qualità per garantire il miglioramento continuo dei servizi erogati

Le informazioni fornite in forma anonima saranno ritenute confidenziali e saranno utilizzate ai fini di implementare azioni di miglioramento all'erogazione dei servizi.

Ringraziando per la collaborazione si chiede di consegnare il questionario direttamente presso l'ufficio che rilascia il servizio oppure presso l'Ufficio Protocollo in via Aldo Moro n.2 – Aradeo.

Altresì, è possibile consegnarlo al seguente indirizzo mail: tecnico@comune.aradeo.le.it.

COMUNE DI ARADEO

Area “3” – LL.PP. e Servizi Tecnici

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente compilando questo sondaggio ci aiuterai a ottenere una migliore comprensione dei nostri problemi e ottimizzare i risultati del nostro servizio.

Quale ufficio dell'Area “3” – LL.PP. e Servizi Tecnici

- ☐ Responsabile
- ☐ Ufficio LL.PP.
- ☐ Ufficio Servizi Tecnici e Manutenzione Patrimonio

Di seguito troverà una serie di affermazioni rispetto alle quali Le chiediamo di spuntare le faccine che rappresentano i seguenti giudizi:



Servizio molto soddisfacente



Servizio mediamente soddisfacente



Servizio non soddisfacente.

Nel caso di compilazione digitale del presente questionario, per rispondere ai quesiti posti occorre semplicemente trascinare la stella presente nel lato destro del foglio, all'interno della faccina corrispondente.

Sono rispettati i tempi del procedimento:

1. Chiarezza delle informazioni



2. Tempestività delle risposte



3. Grado di professionalità del personale contattato



4. La modulistica è stata facilmente reperibile



5. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto



Potrebbe segnalarci i motivi del suo eventuale livello di insoddisfazione?

Se in passato ha già contattato l'Area "3" – LL.PP. e Servizi Tecnici, trova che la qualità del servizio sia:

Migliorata ☐ Invariata ☐ Peggiorata ☐

In che cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

Suggerimenti generali

Luogo e Data _____, _____

Firma (non obbligatoria)

In caso di compilazione digitale, il presente modello deve essere inoltrato al seguente indirizzo mail: tecnico@comune.aradeo.l.eit.

5. INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 2016/679 RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In osservanza di quanto disposto dall'articolo 13 del Regolamento U.E. 2016/679, il Comune di Aradeo fornisce le seguenti informazioni agli utenti in merito all'utilizzo dei dati personali.

Il titolare del trattamento è il Comune di Aradeo, Via Aldo Moro n. 2, 73040 – Aradeo (LE), Tel. 0836 552583 (centralino) – PEC: tecnico.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (R.D.P.) è la società SVIC srl da Lecce – PIVA 01708730757 (Delibera GC n. 65 del 23.05.2018).

Il Titolare tratta i dati personali, qualificabili come qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile, mediante una o più operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. A norma dell'art. 6 del Regolamento U.E. 2016/679 il trattamento è lecito solo se ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità;*
- b) il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;*
- c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;*
- d) il trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica;*
- e) il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;*
- f) il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.*

I dati personali sono trattati secondo le specifiche finalità previste dai singoli procedimenti amministrativi.

La finalità del trattamento è definita dalle fonti normative che disciplinano i singoli procedimenti.

I dati personali acquisiti saranno conservati per un periodo di tempo strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali e dei procedimenti e per il rispetto delle norme

previste dalla normativa vigente per la conservazione degli atti e dei documenti della P.A. ai fini archivistici.

L'interessato ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la loro eventuale rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento.

L'interessato ha altresì il diritto alla portabilità dei dati.

L'interessato ha sempre diritto alla revoca del consenso prestato. In quest'ultimo caso, la revoca del consenso al trattamento dei dati da parte dell'interessato non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati fino alla revoca.

L'interessato ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo come previsto dalla normativa art. 13, paragrafo 2, lettera d, del Regolamento U.E. 2016/679.

Il Titolare del trattamento deve informare l'interessato se la comunicazione dei dati è richiesta dalla legge e delle possibili conseguenze per la mancata comunicazione di tali dati (art. 13, paragrafo 2, lettera e, Regolamento U.E. 2016/679).

Per presa visione.

Luogo e Data _____, _____

Firma
