

XI COMUNITÀ MONTANA
DEI CASTELLI ROMANI E PRENESTINI

Carta dei Servizi e dei Procedimenti

Allegato alla Delibera Giunta n. 51 del 23/10/2012

Indice

1. Premessa	3
1.1 Lo scopo della Carta dei Servizi	3
1.2 Struttura, approvazione e validità della Carta dei Servizi	3
1.3 Divulgazione della Carta dei Servizi	3
2. Inquadramento della XI Comunità Montana.....	4
2.1 Il territorio della XI Comunità Montana.....	4
2.2 Finalità della Comunità Montana	4
2.3 Attività della Comunità Montana	5
2.4 Principi fondamentali della Comunità Montana	5
3. Gli strumenti.....	6
3.1 Standard di qualità del servizio	6
3.1.1 <i>Copertura funzionale alle esigenze del territorio</i>	6
3.1.2 <i>Continuità e regolarità del servizio</i>	6
3.1.3 <i>Completezza ed accessibilità alle informazioni</i>	7
3.1.4 <i>Rapporto con gli utenti</i>	7
3.2 Informazione al cittadino	7
3.3 Gestione reclami	7
3.4 Valutazione e monitoraggio del servizio	8
4. I servizi erogati dalla XI Comunità Montana.....	8
4.1 Finalità dei servizi erogati.....	8
4.2 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	8
4.3 Modalità di erogazione dei servizi.....	8
4.4 Descrizione dei servizi erogati.....	9
4.5 Tempi e periodicità di erogazione dei servizi	10

1. Premessa**Lo scopo della Carta dei Servizi**

La XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini ha predisposto una Carta dei Servizi con lo scopo di offrire una visione chiara dei contenuti e delle significatività della propria azione nei confronti delle proprie parti interessate, costituite dal Cittadino e dalle realtà socio-economiche operanti nel territorio.

La Carta dei Servizi:

1. Riporta i principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;
2. Assicura la partecipazione dei cittadini all'operato dell'Amministrazione della XI Comunità Montana e il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
3. Riporta le caratteristiche, i tempi di intervento, le modalità di risposta a fronte di diverse situazioni o richieste e gli standard verificabili dei servizi erogati;
4. Indica al Cittadino precisi riferimenti per avanzare segnalazioni e per ottenerne risposta.

Struttura, approvazione e validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è approvata dagli organi deliberanti della XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini e ha validità triennale.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da una "Scheda di regolamentazione dei servizi". Quando necessario, in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento la Carta dei Servizi viene aggiornata.

La XI Comunità Montana prevede in futuro la regolamentazione dei servizi di maggiore impatto sul cittadino.

Divulgazione della Carta dei Servizi

L'emissione della Carta dei Servizi rientra nel quadro delle iniziative volte a garantire e a migliorare il rapporto della XI Comunità Montana con le proprie parti interessate.

La XI Comunità Montana garantisce che le parti interessate possano accedere alla Carta dei Servizi mediante:

1. Affissione del documento in apposito spazio presso la sede della Comunità;
2. Pubblicazione sul sito internet della Comunità <http://www.cmcastelli.it>;
3. Consegna di una copia a chi ne faccia richiesta all'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Al medesimo ufficio è possibile rivolgersi per informazioni o per segnalazioni di inadempienze relative alla Carta dei Servizi.

2. Inquadramento della XI Comunità Montana

Il territorio della XI Comunità Montana

La XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Predestini nasce dall'unione dei seguenti comuni montani, i cui territori ricadono nella zona omogenea XI delimitata dall'art. 2, comma 1, lettera d) dell'allegato A alla legge regionale del Lazio 22 giugno 1999, n. 9:

- Cave;
- Colonna;
- Frascati;
- Galliciano nel Lazio;
- Genazzano;
- Grottaferrata;
- Monte Porzio Catone;
- Montecompatri;
- Palestrina;
- Rocca di Papa;
- Rocca Priora;
- San Cesareo;
- Zagarolo.

Finalità della Comunità Montana

La Comunità Montana è un Ente locale sovracomunale dotato di autonomia statutaria nell'ambito delle leggi statali e regionali, costituita con le seguenti finalità:

- a) Promuovere la valorizzazione della zona montana ricompresa nel proprio ambito territoriale, perseguendo l'armonico equilibrio delle condizioni di vita delle popolazioni montane mediante l'esercizio di funzioni proprie e di funzioni attribuite o delegate;
- b) Provvedere all'esercizio associato delle funzioni comunali;
- c) Garantire, d'intesa con gli altri enti che operano sul territorio, adeguati servizi capaci di incidere positivamente sulla qualità della vita delle popolazioni locali;
- d) Promuovere lo sviluppo di attività economico-produttive presenti sul territorio, la valorizzazione delle risorse endogene, la tutela delle produzioni tipiche e la costituzione di forme innovative di produzione;
- e) Concorrere, nell'ambito della legislazione vigente, alla difesa e valorizzazione del suolo e dell'ambiente;
- f) Tutelare e valorizzare la cultura e le tradizioni locali e favorire la preparazione culturale e professionale della popolazione dell'area.

La Comunità Montana programma, promuove e attua politiche a favore del territorio e a tutela degli interessi della popolazione, raccordandosi a livello strategico e organizzativo con i comuni membri e con gli altri soggetti istituzionali che operano nel territorio.

La Comunità Montana realizza la finalità istituzionale di promuovere lo sviluppo socio-economico del proprio territorio e di perseguire l'armonico riequilibrio delle condizioni di esistenza delle

popolazioni montane attraverso l'esercizio delle funzioni ad essa specificatamente attribuite dalla Legge statale e regionale e le funzioni ad essa delegate dalla Regione, dalla Provincia e dai comuni membri.

Attività della Comunità Montana

Le attività fondamentali della Comunità Montana sono protese allo Sviluppo socio economico del territorio tramite:

- Cofinanziamento progetti a bando per Enti pubblici e privati;
- Iniziative dirette allo sviluppo socio economico del territorio (fiere per la promozione dei prodotti del territorio, check up stato del territorio come ad esempio accesso a risorse alternative);
- Progetti diretti alla salvaguardia dell'ambiente (interventi sul patrimonio dell'ente e risanamento idro-geologico);
- Eventi diretti alla conservazione dell'identità locali e valorizzazioni del patrimonio culturale;
- Rafforzamento dei patrocini locali (pubblico, sistema museale, sistema bibliotecario, gestione associata del patrimonio);
- Miglioramento della *governance* locale;
- Promozione della cooperazione e innovazione.

Principi fondamentali della Comunità Montana (Sistema dei Valori)

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dalla XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione si impegna a prestare particolare attenzione, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dalla Comunità o da fornitori incaricati, sia per favorire la collaborazione fra la Comunità ed il Cittadino.

Efficacia ed Efficienza

La XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Trasparenza

Viene assicurata la più ampia partecipazione dei cittadini all'amministrazione e al procedimento amministrativo, garantendo l'accesso alle informazioni in suo possesso. Viene assicurata in particolare la più ampia pubblicità alle iniziative di ricorso a privati per lo svolgimento di proprie attività, all'assunzione di personale e dall'utilizzazione del patrimonio. La concessione dei contributi, sussidi, incentivi ed in generale l'erogazione di benefici di qualsiasi natura a singoli o enti, è disciplinata dal regolamento e disposta sulla base di programmi e di piani di ripartizione deliberati periodicamente.

3. Gli strumenti

Standard di qualità del servizio

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che la XI Comunità Montana abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti standard per la prestazione del servizio. Tali standard, opportunamente divulgati, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia del servizio oltre che riferimento per la misura della soddisfazione del Cittadino medesimo.

La XI Comunità Montana considera i seguenti fattori determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino:

- copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- continuità e regolarità;
- completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei cittadini;
- rapporto con gli utenti.

Copertura funzionale alle esigenze del territorio

Al fine di assicurare una copertura del territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini la Comunità definisce gli standard per ogni servizio a partire, là dove necessario, da una analisi delle esigenze rilevate attraverso un campionamento diffuso per tutta la cittadinanza. Il cittadino esprime le proprie esigenze nelle forme e nei modi indicati nelle singole schede di regolamentazione del servizio.

Continuità e regolarità del servizio

La XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano (vedi schede di regolamentazione dei singoli servizi).

Nell'erogazione dei servizi, l'Ente può avvalersi di struttura organizzativa propria e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che la struttura interna e i fornitori sono tenuti ad osservare;
- una programmazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e la predisposizione di quanto necessario per la soluzione di situazioni problematiche impreviste.

In caso di situazioni problematiche impreviste, l'intervento, tenendo conto della tipologia del servizio, avviene di norma nel più breve tempo possibile. Ciascuna scheda di regolamentazione prevede per il servizio trattato i tempi di minima e di massima dell'intervento.

Completezza ed accessibilità alle informazioni

La XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini comunica con il cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Periodicamente vengono effettuate delle interviste a campione per verificare se i cittadini sono al corrente delle principali informazioni divulgate.

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta, la Comunità mette a disposizione dei Cittadini, presso l'ufficio URP e presso gli uffici interessati, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale dipendente è un veicolo importante dell'immagine dell'Ente; pertanto il medesimo è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto ad indicare le generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Informazione al cittadino

La XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- a) ufficio URP;
- b) pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (opuscoli, bandi, avvisi, altri strumenti idonei);
- c) pannelli informativi multi riga;
- d) campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- e) comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- f) informazioni nelle scuole;
- g) accesso a sito istituzionale.

Gestione reclami

Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nella carta dei servizi o nelle schede di regolamentazione e quanto effettivamente erogato.

I reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dall'Ente devono pervenire direttamente all'ufficio URP in forma scritta.

I reclami, prima di essere qualificati come tali, sono soggetti a valutazione (sulla fondatezza) da parte dell'ufficio URP.

A fronte dei reclami è prevista da parte del Servizio competente una risposta scritta. L'Ente si impegna a formalizzare tale risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

L'Ente mette a disposizione del cittadino apposita modulistica per la formalizzazione dei reclami. Tale modulistica è disponibile presso l'URP ed il sito internet. Una volta compilato detto modulo il cittadino può consegnarlo direttamente all'ufficio URP o inviarlo al medesimo ufficio tramite posta.

Il cittadino può comunque segnalare il reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta facendo il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema.

Valutazione e monitoraggio del servizio

In relazione alla tipologia dei servizi, la Comunità si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 24 mesi, una indagine su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. L'indagine in parola viene effettuata attraverso appositi strumenti (questionario, interviste personali, telefoniche ecc..).

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita, consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

La Comunità garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative rese disponibili.

E' a disposizione della cittadinanza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), quale unità organizzativa della Comunità volta a recepire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

4. I servizi erogati dalla XI Comunità Montana

Finalità dei servizi erogati

I servizi di competenza della XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini hanno la finalità di :

1. Favorire la partecipazione ed il coinvolgimento della cittadinanza alla vita e alle decisioni adottate dall'Amministrazione;
2. Dare attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione;
3. Rilevare sistematicamente i bisogni e il grado di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati, collaborando con l'utenza stessa per adeguare i fattori di qualità dei servizi;
4. Proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Nel rispetto dei requisiti definiti dal D.Lgs. 29/93 e s.m.i, XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) come interfaccia organizzativa nei confronti del cittadino che necessita di informazioni, supporto o risposte a fronte di richieste e reclami.

Nel chiaro intento di rispondere quanto più compiutamente alle esigenze del cittadino e di essere collante di iniziative volte a soddisfare bisogni specifici, l'URP ricopre anche un ruolo di interfaccia tra il cittadino ed altre realtà pubbliche o private che sono coinvolte nei processi di erogazione dei servizi.

Per quanto possibile e nei limiti delle capacità proprie, l'URP si fa carico di adempiere ai servizi che vedono coinvolti altri organismi nei tempi e nei modi definiti.

Modalità di erogazione dei servizi

I servizi della XI Comunità Montana dei Castelli Romani e Prenestini sono erogati dalle funzioni preposte presso la sede di Via della Pineta, 117 – Rocca Priora. I servizi sono erogati da personale dipendente della Comunità appositamente qualificato.

Per alcuni servizi richiesti/erogati, il cittadino viene adeguatamente informato da parte dell'URP sulla procedura che ne consente l'espletamento.

Alcuni servizi sono lasciati al libero accesso del cittadino. In questo caso l'Amministrazione mette a disposizione attrezzature, supporti e documenti e spazi di consultazione.

Alcune modalità prevedono che le risposte da parte dell'URP o di altri Uffici dell'Amministrazione, siano formalizzate con documento scritto.

I tempi di erogazione e ulteriori informazioni sui servizi erogati sono riportate ai capp. 4.4 e 4.5.

Nel rispetto delle leggi e dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi (Parte Generale) sono garantiti al cittadino riservatezza, cortesia ed una consona accoglienza.

Descrizione dei servizi erogati

I principali servizi erogati sono costituiti da:

- Accesso agli atti della comunità
- Orientamento sui procedimenti amministrativi della PA;
- Sportello Polifunzionale per la gestione di procedimenti amministrativi;
- Sportello Unico Attività Produttive;
- Comunicazione di pubblica utilità/Campagne di Servizio;
- Gestione richieste e reclami dei cittadini;
- Fornitura di servizi e prestazioni amministrativi in tempo reale

In relazione alle caratteristiche di gestione operativa, i servizi erogati ed i relativi procedimenti possono essere ripartiti nelle seguenti categorie:

(RI) - Rilascio informazioni a fronte di richieste del cittadino e organizzazioni

ACCESSO AI DOCUMENTI EMESSI DAGLI ORGANI DELL'ENTE IN OTTEMPERANZA ALLA NORMATIVA VIGENTE

L'accesso ai documenti emessi dalla Comunità è consentita in ottemperanza alla normativa vigente, la quale dà diritto al cittadino di visionare ed eventualmente avere copia di tutti gli atti amministrativi esclusi quelli coperti da vincoli specifici;

INFORMAZIONI TURISTICHE E CULTURALI

Vengono rilasciate a voce se la richiesta è telefonica o attraverso rilascio di locandine, opuscoli o altro materiale cartaceo predisposto dall'Amministrazione o da altre associazioni territoriali.

INFORMAZIONI E CONSULTAZIONE SU BANDI

Informazioni dirette sui servizi, sugli uffici e sulle iniziative della comunità vengono fornite, anche telefonicamente, tutte le informazioni relative all'attività amministrativa per quanto riguarda orari, procedure, stato delle procedure e responsabili dei procedimenti.

(RD) - Rilascio di documenti

RILASCIO COPIE ATTI AMMINISTRATIVI EMESSI DAGLI ORGANI DELLA COMUNITÀ

A seguito della richiesta di cui al punto 1 della classe A, può essere rilasciata copia della documentazione su supporto cartaceo o digitale.

(S) - Gestione delle segnalazioni da parte del cittadino

SUGGERIMENTI VARI DAL CITTADINO O DA ORGANISMI

Vengono raccolti suggerimenti su di un modulo opportunamente predisposto ed avviata una apposita procedura di trattamento finalizzata a produrre delle azioni di recepimento o risposte mirate.

RECLAMI E SEGNALAZIONI DI ANOMALIE RELATIVE AI SERVIZI EROGATI DALLA XI COMUNITÀ

Come per i suggerimenti, vengono raccolti sul modulo opportunamente predisposto ed avviata una apposita procedura di trattamento finalizzata a produrre risposte ai reclami ed azioni di eliminazione delle anomalie.

(SS) Supporto a richieste ed esigenze

RICERCA E INFORMAZIONI VARIE CON EVENTUALE CONSULTAZIONE AI SITI INTERNET

A chi ne faccia richiesta è consentita la possibilità di navigare in Internet, con il supporto di personale qualificato, per la ricerca di informazioni altrimenti non reperibili.

Tempi e periodicità di erogazione dei servizi

I servizi sono erogati nei seguenti giorni e orari:

- Dal lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13,30
- Martedì e Giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

La seguente tabella riporta i tempi e altre informazioni relativi alla erogazione dei servizi:

Servizio/procedimento	Cat.	Tempi di erogazione	Requisiti /Documenti/ Obblighi
Accesso ai documenti emessi dagli organi dell'Ente in ottemperanza alla normativa vigente	RI	Min. 01, max 30 gg.	Istanza scritta e firmata.
Informazioni turistiche e culturali	RI	01 g.	
Informazioni e consultazione su bandi di concorso	RI	tempo reale	
Informazioni, consultazione ed eventuale iscrizione a corsi di formazione di cui l'ENTE è partner nell'iniziativa	RI	tempo reale	
Informazioni dirette sui servizi, sugli uffici e sulle iniziative della comunità	RI	tempo reale	
Sportello Unico Attività Produttive (Suap)		tempo reale	Vedi Link su HP
Rilascio certificazioni terreni in zona montana	RD	tempo reale	
Rilascio copie atti amministrativi emessi dagli organi	RD	Min. 01, max 30 gg.*	Istanza scritta e firmata.
Suggerimenti del cittadino o da organismi	S	Min. 01, max 30 gg.	Istanza scritta e/o modulo predisposto dall'Ente.
Reclami e segnalazioni di anomalie relative ai servizi erogati dall'ENTE	S	Min. 01, max 30 gg.	Istanza scritta e/o modulo predisposto dall'Ente.
Ricerca ed informazioni varie con eventuale consultazione ai siti internet	SS	tempo reale	
durata massima:		minuti 15	
Rapporti con Enti che erogano servizi di pubblica utilità	SS	Tempo reale	Documenti identità dei contraenti + numeri di codice fiscale + eventuali ricevute di pagamenti