



**COMUNE DI ORIO CANAVESE**  
**CITTA' METROPOLITANA DI TORINO**  
Sede: Piazza G. Tapparo, 1 – 10010 Orio Canavese (TO)

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti. La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra amministrazione comunale e cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

**PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:** I cittadini devono poter verificare la qualità dei servizi, la correttezza dei comportamenti ed il rispetto, da parte della struttura comunale, di leggi e regolamenti. In particolare, sarà garantito al massimo il diritto all'informazione, per facilitare quindi la partecipazione e la collaborazione dei cittadini. Il Comune si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure, la trasparenza nell'informazione, la facilitazione per l'accesso ai documenti amministrativi. Oltre alle informazioni "tecniche", i cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere le motivazioni dei provvedimenti, le responsabilità del procedimento, le ragioni alla base della fissazione delle tariffe. L'Amministrazione inoltre si impegna a predisporre ed attuare concrete verifiche periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

**CONTINUITÀ:** Il Comune, per quanto di sua competenza e responsabilità, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo ovviamente che per cause di forza maggiore. In caso di temporanee interruzioni di servizio, l'Amministrazione Comunale si impegna comunque ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

**EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ:** Il Comune opera per il miglioramento continuo dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, per garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei cittadini/utenti. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in maniera oculata e razionale, in modo da ottenere il massimo dei risultati e della qualità, senza sprechi.

**UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** Tutti i cittadini devono essere considerati uguali di fronte all'Amministrazione comunale, senza discriminazioni di alcun genere, e ad essi deve essere garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali. In particolare, le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori sono tenuti a comportarsi nei confronti dei cittadini in maniera obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

**CORTESIA E DISPONIBILITÀ:** L'Amministrazione Comunale si impegna affinché gli operatori dei propri uffici si comportino sempre in maniera cortese e disponibile, ascoltando le richieste dei cittadini per poterle soddisfare al meglio. Per agevolare il rispetto di tale impegno, chiede agli utenti di agevolare con il proprio atteggiamento di collaborazione una corretta erogazione del servizio. Il Comune si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali atteggiamenti dei propri operatori attraverso opportune e specifiche azioni, comprese adeguate attività formative.

## **L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE**

Il Comune considera l'informazione efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i cittadini/utenti. Per questo motivo il Comune:

- si impegna ad adottare in permanenza adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini;
- ha attivato un sito Internet contenente dettagliate informazioni su Comune;
- avvia campagne di comunicazione articolata su più mezzi, mirate a sensibilizzare la cittadinanza su temi di rilevante interesse generale;
- predispone sul territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni;
- si impegna verso una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato, a vantaggio della piena comprensibilità da parte di tutti i cittadini, indipendentemente dal loro grado di istruzione.

## **LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Il Comune ha deciso di individuare gli aspetti più importanti della qualità dei servizi erogati e di verificarli sistematicamente, anche con il confronto con la cittadinanza. Per questo motivo adotta come parametro di misura il **REGOLAMENTO DEL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO E DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE** approvato con delibera di Consiglio comunale n. 28 del 30.09.2010

## **TUTELA DEL CITTADINO/UTENTE**

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

I cittadini possono segnalare reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti. Tali segnalazioni, assieme a rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione, possono essere rivolte: all'Ufficio Protocollo del Comune di Orio C.se P.zza Tapparo 1 Orio C.se - telefono: 011/9898130 int 1 - e-mail: [info@comune.oriocanavese.to.it](mailto:info@comune.oriocanavese.to.it) orario di apertura: Lunedì: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e Giovedì : dalle ore 15.00 alle ore 17.00

## **RIMBORSI**

Nei casi di infrazione agli standard non è previsto un rimborso, ma i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

## **LE ALTRE FORME DI TUTELA**

Tra le forme di tutela si segnala la figura del Difensore Civico, al quale possono ricorrere i cittadini/utenti, anche attraverso le Associazioni preposte, che si ritengono danneggiati da azioni od omissioni del Comune stesso o di suoi componenti. Il Difensore Civico non dipende da nessun organismo comunale, egli è tenuto a rispettare e, soprattutto, a far rispettare le leggi vigenti. Potrà intervenire per questioni riguardanti l'Amministrazione Comunale, le Aziende e i Consorzi ad essa collegati, per accertare la correttezza dei procedimenti e delle pratiche per le quali è stato richiesto un suo intervento da parte dei cittadini interessati.

## **LA VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet. La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

## **PIANO DI REALIZZAZIONE**

Considerata la piccola dimensione del comune di Orio C.se e le esigue disponibilità di personale, si è ritenuto di elaborare un'unica Carta generica efficace per tutti i servizi erogati dagli uffici presenti.

## **PRIVACY**

Si informano i cittadini utenti dei servizi comunali che, a seguito della fruizione di servizi offerti o presentazione di reclami, saranno trattate informazioni personali che li riguardano nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.