



comune di
Monticello Conte Otto

REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI ANNO 2007

Il Comune di Monticello Conte Otto, nell'anno 2004, presentava ai propri cittadini la "Carta dei servizi" del Comune.

Essa era il frutto di un'interazione con il Piano di miglioramento dell'anno 2004; il Comune, infatti, persegue un obiettivo di qualità delle proprie prestazioni, anche attraverso il rispetto delle norme della serie UNI EN ISO 9000, le quali prevedono il concetto di "miglioramento continuo" (cap. 8.5.1. della Norma).

Nel corso di questi anni si sono, quindi, annualmente rivisti ed affinati i piani di miglioramento; in tale revisione continua si sono tenuti in debito conto i bisogni espressi dalla cittadinanza, i contenuti degli indirizzi politico- amministrativi espressi dagli organi di governo, i risultati annualmente raggiunti e le modifiche organizzative e/o normative intervenute.

Nell'anno 2007 è emersa l'opportunità di una nuova pubblicizzazione degli standards della Carta dei servizi. Poiché il sistema qualità del Comune è frutto di un coordinato insieme di documenti, anche nel 2007 la base di partenza per la redazione della Carta dei servizi è stata costituita dal piano di miglioramento annuale; a tal fine, però, si sono enucleati dal piano citato quei processi che direttamente riguardano il rapporto cittadini – Comune, omettendo di riportare altri processi di carattere organizzativo o programmatico, aventi rilevanza interna.

In tale ottica, la Carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che il Comune prende con i suoi cittadini: essa riguarda le attività, i fattori di qualità e gli standard di erogazione dei servizi, che il Comune si impegna a rispettare nella sua attività.

CARTA DEI SERVIZI - ANNO 2007

Ufficio	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Tutti gli uffici	adeguatezza e celerità nell'accesso formale ad atti amministrativi	tempo che intercorre tra la data di recepimento della richiesta scritta e la data dell'effettivo accesso o della comunicazione del preavviso di rigetto	entro 25 giorni
	adeguatezza e celerità nella gestione dei reclami giudicati fondati	tempo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo fondato e la data di risposta fornita al reclamante	entro 15 giorni
Ufficio relazioni con il pubblico	adeguatezza e celerità di risposta alle richieste provenienti dai cittadini e riguardanti altri uffici	tempo che intercorre tra la data e ora della richiesta da parte del cittadino e la data e ora di fornitura della risposta	entro 6 ore
	adeguatezza e celerità nell'aiuto fornito ai cittadini che lo richiedono, nella compilazione di modulistica specifica	tempo che intercorre tra la data e ora della richiesta da parte del cittadino e la data e ora di fornitura del supporto	entro 60 minuti
	adeguatezza e celerità di risposta alle richieste provenienti dai cittadini e riguardanti altri Enti	tempo che intercorre tra la data e ora della richiesta da parte del cittadino e la data e ora di fornitura della risposta	entro 10 minuti
	adeguatezza e celerità di risposta alle segnalazioni e richieste provenienti dai cittadini	tempo che intercorre tra la data della segnalazione/richiesta da parte del cittadino e la data di invio della risposta/azione di risolutiva	entro 30 giorni
Ufficio relazioni con il pubblico	adeguatezza e celerità nel confermare all'utenza la data di appuntamento con il Sindaco	tempo che intercorre tra la data della richiesta di appuntamento e la data della comunicazione del giorno e dell'ora dell'appuntamento	entro 5 giorni lavorativi
Ufficio anagrafe	adeguatezza e celerità nel gestire i cambi di indirizzo, nell'ambito del territorio comunale	tempo che intercorre tra la data di recepimento della comunicazione di avvenuto cambio di abitazione e la data di invio della comunicazione di effettuata formalizzazione della variazione	entro 20 giorni
	adeguatezza e celerità nel soddisfare la richiesta di iscrizione anagrafica	tempo che intercorre tra la data di recepimento della richiesta e la data di invio della comunicazione di effettuata formalizzazione della iscrizione	entro 70 giorni
Ufficio servizi	adeguatezza e celerità nell'erogazione di	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della	entro 55 giorni

sociali	contributi assistenziali comunali a favore di nuclei familiari in situazione di bisogno	richiesta e la data di determinazione di assegnazione del contributo	
biblioteca	adeguatezza e celerità nella messa in disponibilità al prestito dei nuovi acquisti librari	tempo che intercorre tra la data di acquisto e la data di messa in disponibilità al prestito, comprensivo del Centro Catalografico	entro 20 giorni
asilo nido	cura dell'inserimento graduale del bambino, sia a tempo pieno che parziale	tempo che intercorre tra la data di inizio dell'inserimento e la data di conclusione dell'inserimento (raggiungimento della frequenza giornaliera prevista)	entro 14 giorni totali, anche in più periodi, con almeno gli ultimi 5 giorni continuativi
	coinvolgimento dei genitori nell'attività dell'asilo nido	attivazione di almeno un laboratorio in collaborazione con i genitori degli utenti, con almeno due sessioni operative.	entro il 31 dicembre
Ufficio ragioneria	adeguatezza e celerità nei pagamenti delle fatture di acquisto di beni e servizi	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della fattura e la data di emissione del mandato di pagamento	entro 85 giorni
Ufficio tributi	adeguatezza e celerità nel rispondere a problematiche ICI con istruttoria	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta e la data di invio della risposta scritta	entro 60 giorni
Ufficio edilizia pubblica	adeguatezza e celerità nell'espletamento dell'appalto dei lavori	tempo che intercorre tra la data di approvazione del progetto esecutivo e la data del provvedimento di aggiudicazione provvisoria	entro 90 giorni
Ufficio urbanistica e edilizia privata	adeguatezza e celerità nel rispondere alle istanze dei cittadini che implicano una risposta scritta	tempo che intercorre tra la data di recepimento della richiesta e la data di invio della risposta scritta	entro 30 giorni
	adeguatezza e celerità nella gestione del Permesso a Costruire	tempo che intercorre tra la data di protocollo della richiesta e la data del provvedimento formale (preavviso di rigetto o rilascio di permesso)	entro 75 giorni
	adeguatezza e celerità nella gestione della denuncia di inizio attività (DIA)	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della denuncia e la data di conclusione dell'istruttoria tecnica della denuncia	entro 25 giorni
	adeguatezza e celerità nel rilascio del certificato di agibilità	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta e la data di rilascio del certificato	entro 45 giorni
Servizi manutentivi	adeguatezza e celerità nella valutazione delle richieste di manutenzione e della	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta e la data di ultimazione esecuzione, comprensivo	entro 40 giorni

	loro effettiva esecuzione, in caso di pertinente eseguibilità	della valutazione preliminare, in termini di eseguibilità e di pertinenza	
Ufficio commercio	adeguatezza e celerità nel rilascio delle autorizzazioni varie per attività commerciali e per pubblici esercizi	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta e la data di formalizzazione del provvedimento finale	entro 30 giorni
Risultato complessivo	Raggiungimento degli obiettivi definiti con gli standard della Carta dei Servizi	percentuale di risultati ottenuti, rispetto a quelli attesi	almeno l'80% degli standards