



CITTÀ DI ERCOLANO
(Città Metropolitana di Napoli)

CARTA DEI SERVIZI
DEL COMUNE DI ERCOLANO

Premessa

Nell'ambito dei criteri individuati dalla L. n. 241/90, la trasparenza, la chiarezza, l'efficacia dell'informazione, la partecipazione e l'efficienza, sono gli elementi cardine che stanno alla base dell'agire della pubblica amministrazione.

Il Comune di Ercolano ha sempre ritenuto che la tutela e la salvaguardia dell'interesse del cittadino e della collettività dovessero rivestire la centralità dell'operato, politico e gestionale, dell'ente.

È proprio in quest'ottica che si è intrapreso un percorso volontario di adeguamento allo standard di qualità orientato al crescente miglioramento e monitoraggio dei servizi erogati all'utenza.

L'impegno comune degli uffici e degli addetti, soprattutto se a stretto contatto con il cittadino/utente, deve essere teso ad assicurare risposte efficaci alle istanze della collettività, controlli di qualità, indagini sulla soddisfazione degli utenti.

La suddetta Carta individua specifici diritti e possibilità, riconosciuti ad ogni potenziale soggetto che possa interfacciarsi con la P.A., con lo specifico obiettivo di rendere edotti gli utenti non solo sulle modalità di erogazione dei servizi, ma anche e soprattutto sugli standard di qualità che l'Amministrazione intende perseguire, divenendo strumento di confronto, sia interno, sia esterno.

L'adozione della Carta dei Servizi per tutti i Settori si identifica come elemento fondamentale in quanto, tali uffici, garantiscono parte del flusso di entrate per l'Amministrazione Comunale con la realizzazione di importanti servizi ai propri cittadini, configurandosi come uffici strategici nell'economia del bilancio di un comune.

CAPO I

PREMESSE

Art. 1 - La Carta dei servizi – definizione

1. La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.
2. È uno strumento essenziale di comunicazione e d'informazione che permette a cittadini, imprenditori e professionisti di conoscere i servizi offerti e gli standard promessi.
3. La misurazione e il monitoraggio di parametri di qualità del servizio consentono di verificare che gli impegni assunti siano rispettati; permettono, altresì, di esprimere valutazioni anche attraverso forme di segnalazione, consiglio e reclamo.

Art. 2 - L'oggetto del servizio

1. Con la redazione della "*Carta dei servizi*", l'Ente stipula, di fatto, un "*patto*" con il cliente/utente, impegnandosi a ottimizzare l'erogazione del servizio in base ai criteri di trasparenza, efficacia, efficienza, tempestività e continuo aggiornamento.
2. L'adozione della Carta dei servizi s'inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia partecipazione del cittadino e adeguare, per quanto possibile, l'attività al fine di un'organizzazione in armonia con le attese degli utenti.
3. La carta è aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento che scaturiscono anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Art. 3 - La tipologia di utenza

1. La cittadinanza tutta, e, in particolare, per lo sportello unico: imprenditori, aspiranti imprenditori, professionisti, associazioni di categoria, Collegi e Ordini professionali.

Art. 4 - La politica della qualità

1. Gli uffici, nello svolgimento della propria attività, si impegnano a:
 - Comprendere e anticipare i bisogni degli utenti, misurando la loro soddisfazione per dare risposte concrete alle loro richieste e superare le loro stesse aspettative;
 - Garantire con continuità agli utenti la qualità dei servizi offerti nel rispetto dei requisiti normativi e di quelli stabiliti;
 - Monitorare e far crescere costantemente l'efficienza delle varie fasi lavorative e del

sistema di gestione, anche attraverso la sensibilizzazione e collaborazione dei referenti delle diverse pubbliche amministrazioni che interagiscono con gli uffici;

- Promuovere la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso il miglioramento di tutti i processi, ottenendone il coinvolgimento nel Sistema di Gestione per il perseguimento degli obiettivi prefissati;
- Mantenere un alto grado di competenze professionali con adeguate attività di affiancamento, formazione e informazione, perseguendo l'aggiornamento permanente del personale su tecnologie, attrezzature e strumenti, processi di erogazione del servizio, ai fini della loro applicazione nel lavoro di ogni giorno, per perseguire gli obiettivi di eccellenza dei servizi realizzati;
- Garantire l'accurata pianificazione delle attività da compiere, ottimizzando il coordinamento tra le varie fasi lavorative per assicurare la loro esecuzione conformemente alla pianificazione stabilita, l'attiva sorveglianza sul loro svolgimento e l'efficace comunicazione delle informazioni necessarie al loro coordinamento.

CAPO II

SERVIZI

Art. 5 – Gli Uffici

1. Gli uffici coinvolti nell'ambito della presente Carta esercitano funzioni di carattere:
 - Amministrativo, per la gestione del procedimento automatizzato e del procedimento ordinario;
 - Informativo, per l'assistenza e l'orientamento all'utenza in generale (in particolare agli imprenditori per il SUAP);
 - Promozionale e di marketing per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e delle potenzialità esistenti nel territorio.

È fatto salvo quanto disposto dalla normativa legislativa e regolamentare.
2. Il SUAP – ambito C.d.r. Sportello Unico per le Imprese, in particolare:
 - Gestisce il procedimento sia attraverso l'indizione e gestione delle Conferenze dei Servizi cui partecipano le diverse Pubbliche Amministrazioni coinvolte nell'istruttoria relativa alla domanda, nonché i gestori di Pubblici Servizi, garantendo tempi certi, sia ricevendo segnalazioni certificate di inizio attività, sia operandosi per la regolarizzazione dei diversi profili amministrativi d'interesse delle imprese;
 - Rilascia pareri preliminari riguardo la conformità dei progetti, convocando specifiche

conferenze dei servizi per l'espressione di un parere congiunto.

3. Per i servizi relativi al Settore dei Servizi Demografici si rimanda alle schede allegate alla presente che ne costituiscono parte integrante e che qui si intendono pedissequamente riportate.

Art. 6 - Le principali caratteristiche del servizio erogato

1. Gli uffici si collocano quali strumenti volti a favorire la realizzazione sei seguenti servizi:

- funzioni di servizio nei confronti dell'utenza attraverso: l'accoglienza, comprensione delle richieste e/o delle esigenze degli stessi; l'illustrazione delle modalità e degli adempimenti amministrativi e dei processi d'interesse;
- funzioni di carattere informativo e comunicativo per l'assistenza e l'orientamento all'utenza in genere;
- nell'ambito del back - office esercitano funzioni di carattere amministrativo per la gestione del procedimento per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti, (es.: tempi certi di conclusione dei procedimenti), nonché di ricerca costante delle migliori "buone prassi" in modo da semplificare i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione;
- Alta l'attenzione ad ogni profilo della comunicazione.

Art. 7 - Le modalità di erogazione dei servizi

1. Il servizio è erogato con modalità MULTICANALE ovvero attraverso:

- il front office presso gli uffici sottoindicati:
 - ufficio Patrimonio e ufficio Tributi, presso "Villa Ruggiero", via A. Rossi, 42, rispettivamente, secondo e primo piano.
 - Settore Demografici, Servizi Sociali e SUAP – Sportello unico attività produttive, presso Palazzo Borsellino, via Marconi, 39.

A partire dal 5 settembre 2022 è attiva la nuova piattaforma telematica dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) del Comune di Ercolano "Impresa in un giorno", il portale promosso da ANCI, Unioncamere ed Infocamere, che da questa data sarà punto unico di accesso ai servizi dello SUAP;

- Settore affari legali e avvocatura, Servizi Tecnici e Urbanistica presso Villa Maiuri, in via G.G. Niglio 21 – 23, primo piano;
- Settore Affari Generali e Pianificazione e LL.PP. presso la Casa Comunale, sita in C.so Resina, 39.

2. Le istanze, comunque, potranno essere inviate a mezzo pec, per il protocollo generale, indirizzate

agli specifici settori, all'indirizzo: protocollo.ercolano@legalmail.it

Art. 8 - La nostra missione

1. L'intento del Comune è:

- operare nei riguardi dell'utenza quale supporto per la semplificazione amministrativa, anche attraverso azioni d'informazione e assistenza per poter meglio corrispondere alle diverse esigenze;
- realizzare i vantaggi operativi individuati dalla normativa attraverso i seguenti principi:
 - comprendere e risolvere le problematiche sollevate dall'utenza;
 - garantire procedimenti snelli e definiti in tempi brevi e certi;
 - illustrare all'utente l'intero sviluppo del procedimento;
 - collaborare allo sviluppo territoriale;
 - ricercando costantemente le migliori "buone prassi", in modo da semplificare i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione;
 - orientando gli imprenditori e informandoli sui percorsi da seguire nel rispetto della normativa;
 - mantenendo sempre un elevato livello di attenzione alla dinamica "cliente/prestatore di servizio".

Art. 9 - I nostri impegni

1. Gli uffici si impegnano ad erogare i propri servizi nel rispetto di principi fondamentali quali:

- Eguaglianza di trattamento dei singoli clienti/utenti senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ognuno;
- Imparzialità: erogare il servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;
- Continuità: l'erogazione del servizio è garantita, di norma, con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d'interruzioni per ragioni di carattere straordinario, gli uffici si impegnano a fornirne tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni, a mezzo sito internet, con affissione di cartelli, mediante informazione diretta all'U.R.P. ogni provvedimento che risulti necessario al fine di ridurre al minimo i disagi.
- Partecipazione: il rapporto con l'utenza costituisce un punto irrinunciabile dell'orientamento dell'attività dell'ufficio. Il cliente/utente ha diritto di partecipare:
 - all'istruttoria del procedimento di suo interesse, attraverso l'accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come regolato dalla legge 7 Agosto 1990, n. 241, nonché la presentazione di memorie e documenti;
 - all'erogazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;

- al miglioramento del servizio in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza, anche attraverso la presentazione di memorie, documenti, osservazioni, suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso;
 - Efficienza ed efficacia: l'ufficio, nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali all'attività svolta.
2. Nell'esercizio di tali diritti, il cliente/utente riceve l'assistenza continua del personale del servizio.

Art. 10 - Gli strumenti adottati per garantire il rispetto dei principi fondamentali.

1. Per ogni procedimento, sono definiti:

- il responsabile;
- i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- i tempi massimi entro i quali lo Sportello Unico s'impegna a concludere il procedimento (standard), nell'ipotesi che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge;

Non danno luogo a violazione degli standard quantitativi e qualitativi previsti, i casi in cui l'inadempimento derivi da cause di forza maggiore, eventi straordinari e imprevedibili, responsabilità di terzi o dell'utente del servizio.

CAPO III

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 11 - Il miglioramento

1. Gli uffici svolgono la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo.
2. Ogni anno s'impegna, tra l'altro a:
- ricercare costantemente la semplificazione e la soppressione di quelle fasi procedurali che comportino oneri più elevati dei benefici conseguibili;
 - operare nel rispetto degli obiettivi prefissati in ambito PEG, per il pieno raggiungimento degli stessi;
 - sviluppare ogni attività e aggiornamento finalizzati al mantenimento del corretto standard di elaborazione dei procedimenti.

Art. 12 - Sito Internet

1. Le informazioni e la modulistica sono disponibili all'indirizzo <https://www.comune.ercolano.na.it/> - nell'apposita sezione del "servizi al cittadino".

Art. 13 - L'informazione e la comunicazione ai clienti/utenti

1. Gli uffici assicurano la piena informazione e comunicazione attraverso:
 - Front-office, fornendo tutte le informazioni che il cittadino/utente richiede tramite il personale presente nell'ufficio;
 - Portale web <https://www.comune.ercolano.na.it>
 - E- Mail – PEC e contatti telefonici;
 - Pubblicazioni periodiche illustrative dei diversi temi d'interesse, disponibili sia su supporto cartaceo, sia on line;
 - Organizzazione e partecipazione a convegni e seminari rivolti alle imprese e ai professionisti;
 - Informazione tempestiva mediante comunicazioni all'utenza in generale;
 - Particolare attenzione alle interrelazioni con gli Enti delle diverse Pubbliche Amministrazioni;
 - Informazione tempestiva ai cittadini/utenti e alle associazioni di categoria riguardo eventuali temporanee sospensioni dell'attività per motivi eccezionali.

Art. 14 - I rapporti con i clienti/utenti

1. Il personale degli uffici si adopera attivamente affinché i clienti/utenti siano trattati con cortesia e rispetto e agevolati nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
2. Somministra, per la valutazione del servizio e per comprendere il grado di soddisfazione dell'utente, questionari, di norma a cadenza biennale, che sono compilati dall'utenza (sia cittadini, sia imprese, sia professionisti) e che consentono di effettuare una valutazione della qualità del servizio reso.
3. Gli esiti dei questionari e dell'attività svolta sono indicati nei Progetti P.E.G. anche ai fini della valutazione del servizio.

Art. 15 - I fattori di qualità dei servizi offerti

1. Per ottimizzare il rapporto con l'utente, gli uffici si impegnano a migliorare la qualità del servizio, attraverso un'informazione sempre più esauriente (fattore di qualità per gestire il rapporto col cittadino) ma anche adottando modelli organizzativi che si ispirano a criteri di tempestività, trasparenza e affidabilità:
 - la comunicazione e l'informazione: è particolarmente curata la comunicazione nel rapporto con l'utente, attraverso una informazione esaustiva sulla natura e sull'erogazione del servizio;

- ottimizzazione della modulistica, sintetizzata in termini di numero e semplificata nel linguaggio;
- cura delle pubblicazioni periodiche in merito ai servizi offerti, nonché della Carta della qualità dei Servizi;
- miglioramento della comunicazione on line, attraverso il Sito internet, per offrire un servizio sempre più efficiente;
- tempestività, trasparenza ed affidabilità: sono i criteri adottati per offrire servizi migliori, adottando modelli organizzativi che diano come risultato:
 - trasparenza nell'accesso al servizio;
 - tempestività nell'erogazione del servizio;
 - affidabilità attraverso adeguati sistemi di formazione professionale del personale.
- Costante comunicazione all'interessato circa lo stato dell'iter procedurale della domanda presentata.

Art. 16 - La gestione dei reclami e delle segnalazioni

1. Siamo impegnati a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza, qualora vi riteniate non soddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci quanto riterrete utile ed opportuno.
2. Ogni utente può presentare i reclami relativi alla prestazione dei servizi. Il reclamo e la segnalazione possono essere effettuati in qualsiasi forma al referente reclami e segnalazioni del Settore (verbale, cartacea, a mezzo e – mail, di persona) e, valutata la fondatezza dello stesso, è garantita una risposta in modo celere e comunque entro 30 giorni.

Art. 17 - La pubblicità

1. La presente Carta viene pubblicata nel sito internet, posta in visione e resa a disposizione del pubblico presso le sedi degli uffici.
2. Dei principali obiettivi raggiunti in termini di qualità del servizio e dei reclami pervenuti, sarà divulgata ogni informazione al cliente/utente.