



Bandiera Blu



Città di Albisola Superiore



ALBISOLA

LA CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ALBISOLA SUPERIORE

Finalità

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- informare la cittadinanza sui principi fondamentali cui si è ispirata l'Amministrazione comunale nella definizione degli interventi diretti ai Cittadini ed agli Utenti;
- descrivere l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi erogati dall'Amministrazione;
- informare sulle procedure di accesso ai servizi, garantendo il diritto all'uso delle tecnologie per interagire con l'Amministrazione tramite identità digitale (SPID, CIE) e pagamenti elettronici (PagoPA), in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005).

Lo scopo principale della Carta è quello di stipulare un "patto" tra l'Amministrazione comunale e la Cittadinanza, basato sui seguenti principi:

- volontà dell'Ente di fornire un servizio di buona qualità agli Utenti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- partecipazione attiva del Cittadino - Utente alla definizione del documento nonché alla sua eventuale rielaborazione sulla base di mutate esigenze;
- garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Comune e Utenti, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

Informazioni generali

La Carta dei Servizi è una guida pratica studiata per offrire al Cittadino informazioni su tutti i servizi offerti. In essa è possibile trovare la descrizione dei servizi offerti, con indicazioni relative a coloro che ne hanno diritto, a come ottenerli e agli eventuali costi ed una parte, dedicata all'opinione dei cittadini, con informazioni relative a come valutare la qualità dei servizi, dare suggerimenti e formulare reclami per contribuire a correggere eventuali disservizi.

Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi:

- è, per il cittadino, è uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità
- definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai Servizi, assicurando la trasparenza totale tramite la pubblicazione dei dati nella sezione 'Amministrazione trasparente' e il diritto di Accesso civico (Semplice



Bandiera Blu



Città di Albisola Superiore



e Generalizzato) ai sensi del D.Lgs. 33/2013, la qualità minima garantita il controllo sugli aspetti ambientali connessi al Servizio, la possibilità di presentare segnalazioni e reclami;

- è uno strumento attraverso il quale il Comune dichiara concretamente gli impegni assunti con i cittadini, fornendo le informazioni necessarie all'ottimale utilizzo dei Servizi stessi;
- indica i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa;
- rappresenta per il cittadino la garanzia di poter esigere che le prestazioni dei Servizi mantengano la qualità dichiarata, nel rispetto dell'ambiente e del territorio;
- attribuisce al cittadino un potere di controllo diretto sulla Pubblica Amministrazione.

Principi ispiratori

La Carta dei Servizi comunali si ispira ai principi di:

- **uguaglianza:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **imparzialità:** ogni cittadino deve essere trattato in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

Il Comune di Albisola Superiore si impegna a rispettare i principi ispiratori e a garantire i diritti di:

- **accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione;
- **informazione:** ogni cittadino ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- **trasparenza:** ogni cittadino ha diritto a conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche e di accedere ai documenti e dati detenuti dall'Ente anche se non soggetti a pubblicazione obbligatoria (*Freedom of Information Act - FOIA*), fatte salve le eccezioni di legge;
- **rispetto della persona:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; il trattamento dei dati personali è garantito e protetto in conformità al Regolamento UE 2016/679 (*General Data Protection Regulation - GDPR*);
- **fiducia e decisione:** ogni cittadino ha diritto ad ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e i propri bisogni e a conservare la propria sfera di decisione e responsabilità in merito alla propria vita;
- **segnalazione e reclamo:** ogni cittadino ha diritto a presentare segnalazioni e reclami ed ottenere risposta in tempi brevi.



Bandiera Blu



Città di Albisola Superiore



ALBISOLA

L'opinione dei Cittadini

Valutazione dei servizi

Allo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi comunali, viene predisposta periodicamente un'indagine di Customer Satisfaction che valuta gli standard del servizio attesi e il livello delle prestazioni erogate.

I servizi comunali rientrano nella Politica di Sistema del Comune di Albisola Superiore. Si impegnano, perciò, nel percorso di Sviluppo sostenibile intrapreso dall'Amministrazione comunale, contribuendo alla raccolta differenziata all'interno delle strutture comunali, all'utilizzo di percentuali elevate di prodotti eco-compatibili nella sua attività e alla sensibilizzazione di clienti e fornitori verso la politica ambientale del Comune di Albisola Superiore.

Missione e politica per la qualità

Il Comune di Albisola Superiore attraverso i servizi erogati si propone di agevolare l'accessibilità al servizio, sulla base delle esigenze dei cittadini.

La soddisfazione del cliente ed il miglioramento della qualità del servizio offerto sono alla base dell'attività del Comune che, nella definizione dei propri obiettivi, considera clienti i cittadini e gli ospiti del Comune (da loro riceve le informazioni fondamentali, in termine di soddisfazione, per il miglioramento continuo delle proprie attività).

Obiettivi di miglioramento

Rientrano fra gli obiettivi di miglioramento dell'Amministrazione relativi ai servizi comunali:

- continuare a rispondere alle esigenze dichiarate dal Cittadino - cliente e a quelle potenziali che emergono dai mutamenti della realtà;
- garantire ai servizi comunali risorse idonee per numero e competenze;
- prevedere una mirata attività di formazione del personale al fine di realizzare un miglioramento continuo del servizio.

In definitiva si impegna ad offrire ai cittadini condizioni e requisiti ottimali, assicurando servizi di alta qualità e migliorando con continuità le proprie prestazioni.



Bandiera Blu



Città di Albisola Superiore



ALBISOLA

Accessibilità agli uffici

Spazio di accoglienza al piano terreno

Gli utenti con difficoltà motorie, o impossibilitati a raggiungere i piani superiori del palazzo comunale, potranno richiedere agli uffici interessati un appuntamento per svolgere il colloquio in uno spazio privo di ostacoli. L'incontro sarà organizzato presso il locale situato al piano terreno, nel cortile interno del palazzo, raggiungibile tramite un marciapiede dotato di rampa di accesso. L'iniziativa mira a eliminare ogni barriera fisica nel rapporto tra i cittadini e l'ente, assicurando che ogni pratica possa essere gestita in un ambiente alla portata di tutti.