

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CIBIANA DI CADORE

(Approvata con deliberazione del Commissario Prefettizio n. 8 2014 del 24/02/2014)

1. INTRODUZIONE - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Costituzione della Repubblica pone la persona umana al centro dell'organizzazione dello Stato e della Società. Ne consegue che le istituzioni devono mettersi al servizio dei cittadini e non viceversa. Pertanto questo Ente intende attivare progetti e iniziative per ascoltare l'opinione pubblica locale, verificare la qualità dei servizi erogati e mettere al centro del proprio agire la soddisfazione dei cittadini-utenti.

Adottando la Carta dei servizi il Comune di Cibiana di Cadore assume con cittadini ed imprese l'impegno:

- a) a mettersi in ascolto delle loro esigenze ed aspettative;
- b) a dichiarare i livelli di qualità dei servizi offrendo punti di riferimento certi per l'esercizio dei diritti;
- c) a misurare la qualità ed il gradimento dei servizi;
- d) a migliorarli costantemente, avendo come obiettivo finale la piena soddisfazione dell'utenza.

Impegnandosi a rispettare la Carta dei servizi il Comune di Cibiana di Cadore vuole accrescere la fiducia dei cittadini e delle imprese, dare legittimazione sociale alla propria azione, dimostrare la propria credibilità ed affidabilità.

2. LA POLITICA PER LA QUALITÀ DEL COMUNE DI CIBIANA DI CADORE

La politica per la qualità del Comune di Pieve di Cadore si inserisce nel processo di attenuazione, nella Pubblica Amministrazione, del tradizionale profilo di "pubblico potere", a vantaggio di un più democratico profilo "di funzione" oltre che di trasparenza. In tale processo il cittadino, da destinatario di questo potere, acquista la dignità di soggetto che legittima l'esistenza stessa della Pubblica Amministrazione e diviene "cliente" delle sue attività e dei suoi servizi.

Il Comune di Cibiana di Cadore è tanto più interessato ed attento alla accelerazione di questo processo di crescita civile ed al suo consolidamento in quanto ha il compito di:

- a) rappresentare la comunità insediata sul suo territorio;
- b) curare i suoi interessi;
- c) promuovere il suo sviluppo economico, sociale e civile;
- d) promuovere la partecipazione alle scelte della comunità e alla loro gestione;
- e) dare conto dei valori generati per la comunità di riferimento attraverso lo strumento della rendicontazione sociale.

In quest'ottica, la politica per la qualità del Comune di Cibiana di Cadore si ispira a criteri di efficienza, ponendo al centro della propria attenzione i destinatari della propria attività, siano essi cittadini o imprese.

3. CARTA DEI VALORI PROFESSIONALI

3.1. Eguaglianza e imparzialità

I cittadini accedono ai servizi erogati dal Comune di Cibiana di Cadore in condizioni di imparzialità ed eguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni.

Il Comune si impegna a garantire pari opportunità e uguaglianza di trattamento a parità di condizioni individuali. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti

sesto, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

3.2. Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di prevedibile funzionamento irregolare o interruzione del servizio gli utenti saranno informati preventivamente e verranno comunque adottate misure volte ad arrecare agli stessi il minor disagio possibile.

3.3. Partecipazione e trasparenza

Il Comune favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

I servizi comunali rilevano periodicamente il giudizio degli utenti sulla qualità delle prestazioni, ne rendono pubblici i risultati e le misure correttive eventualmente adottate.

3.4. Efficienza ed efficacia

Il Comune persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti.

Eroga parte della retribuzione dei propri dipendenti, nel rispetto del contratto nazionale e decentrato, in collegamento con il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della qualità stabiliti annualmente.

3.5. Chiarezza e cortesia

Il Comune si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, un linguaggio che senza pregiudicare l'esattezza risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

Il Comune ritiene la cortesia nei confronti degli utenti come un fattore essenziale del proprio orientamento alla qualità del servizio e non come un'appendice formale. Favorisce ed incoraggia nel proprio personale, anche attraverso apposite azioni formative, le capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare gli atteggiamenti ambigui ed elusivi nel rapporto con l'utenza.

4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

La struttura organizzativa del Comune si articola in Aree articolate a loro volta in uffici e servizi. A capo delle Aree è preposto un Responsabile di area nominato dal Sindaco

4.1 Ubicazione, orari, telefoni, fax, posta elettronica

Sede comunale:

Via Masarié n. 182 – 32040 Cibiana di Cadore (BL)

Numeri telefonici:

Centralino (con risponditore automatico) 0435-74018

Fax 0435-74261

Siti Internet e indirizzo di posta elettronica:

cibiana.bl@cert.ip-veneto.nett