



## Agenzia Comunale per il Risanamento e la Riqualificazione Urbana della Città di Messina

### PROVVEDIMENTO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Provvedimento n. 1 del 23 MARZO 2019

Oggetto: Approvazione Carta dei Servizi.

L'anno duemiladiciannove il giorno 23 del mese di MARZO nella sala delle adunanze dell'A.ris.Mè, a seguito di convocazione, si è riunito il Consiglio di Amministrazione.

		Presenti	Assenti
1. SCURRIA MARCELLO	PRESIDENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. GIORGIANNI ALESSIA	COMPONENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. AVENI GIUSEPPE	COMPONENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partecipano alla seduta i componenti del Collegio dei Revisori dei Conti:

1. LORIA SALVATORE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. PASSARI ROSARIO		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. MILAZZO MARGHERITA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

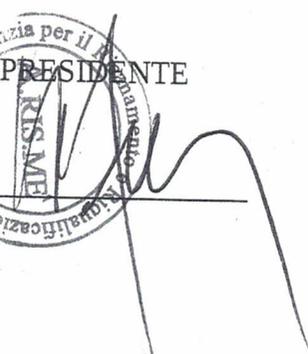
Partecipa per la sola verbalizzazione ai sensi della normativa vigente il segretario  
ANDREA DE FRANCESCO

**IL CDA**

Vista la proposta di deliberazione prot. n. 94143 del 20-3-2019, allegata al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;

Dopo ampia discussione;

**APPROVA**

IL PRESIDENTE  
  


I COMPONENTI  
GIORGIANNI ALESSIA  
AVENI GIUSEPPE

IL SEGRETARIO  
VERBALIZZANTE  




## Agenzia Comunale per il Risanamento e la Riqualificazione Urbana della Città di Messina

Prot. n. 94163 del 20-03-2019

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE ISTRUITA DA: A.RIS.ME' - RESP. TRASPARENZA**

**OGGETTO: Approvazione Carta dei Servizi.**

### IL RESPONSABILE

#### **Premesso:**

**che** con deliberazione del Consiglio Comunale n.46/C del 04/09/2018 è stata costituita l'Agenzia Comunale per il risanamento e la riqualificazione urbana della città di Messina così come stabilito dall'art.62 della L.R.8/2018.

**che** in applicazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 20/01/1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";

**che** per il funzionamento dell'Agenzia è necessario predisporre la Carta dei Servizi;

#### **Ritenuto:**

di dover procedere all'approvazione della Carta dei Servizi, allegata alla presente per formarne parte integrante e sostanziale;

**Vista** la carta dei servizi predisposta dal responsabile Trasparenza;

**Vista** la L.R. 8/2018, Art.62, comma 1 e 3;

**Vista** la Delibera di C.C. n.46/C del 04/09/2018;

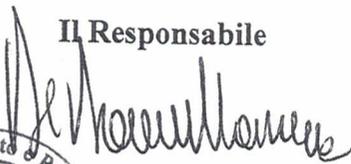
### PROPONE

Per i motivi espressi in narrativa, che qui si intendono integralmente riportati:

**DI APPROVARE** la Carta dei Servizi, allegata, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

**TRASMETTERE** il presente provvedimento al responsabile per i successivi adempimenti.

**Il Responsabile**





## **LA CARTA DEI SERVIZI**

In applicazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20.01.1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

**Approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. del**



### **PREMESSA**

#### **1 PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1 EGUAGLIANZA
- 1.2 CORTESIA E CHIAREZZA
- 1.3 EFFICACIA, EFFICIENZA e QUALITÀ
- 1.4 PARTECIPAZIONE

#### **2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

- 2.1 TEMPI STANDARD PER RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI – Front Office
- 2.2 TEMPI DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO
- 2.3 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE - RESPONSABILE

#### **3 RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE**

- 3.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE
- 3.2 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE
- 3.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
- 3.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

#### **4 TUTELA E GARANZIA**

- 4.1 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
- 4.2 VALIDITÀ DELLA CARTA





## **PREMESSA**

La carta dei servizi fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e rappresenta una appendice al contratto di somministrazione.

Assicura la partecipazione dei Cittadini riconoscendo agli stessi il diritto di accesso alle informazioni.

Stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, sulla base di precisi standard, e, in caso di inadempienza dell'Azienda, i rimborsi a favore degli Utenti.

Fornisce i riferimenti per le segnalazioni da parte dei Cittadini e per ottenere risposta.

La presente carta dei servizi viene consegnata all'atto della sottoscrizione del contratto e può essere richiesta agli Uffici dell'Azienda.

## **1 PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 EGUAGLIANZA**

L'Arismè eroga i servizi ispirandosi, nel rapporto con gli Utenti, a principi di uguaglianza, sicché le regole che determinano il rapporto tra l'Azienda ed il contraente sono uguali per tutti senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, opinioni politiche. È garantito, a parità di presupposti e a parità di condizioni lo stesso trattamento a tutti gli Utenti. L'Azienda si impegna, inoltre, sia nel rapporto diretto al Front Office che in quello indiretto, a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Cittadini appartenenti alla fascia più deboli.

### **1.2 CORTESIA E CHIAREZZA**

L'Azienda si impegna a curare i rapporti con l'Utenza improntando gli stessi alla massima cortesia. In questa direzione è impegnato tutto il personale aziendale, a qualsiasi livello, che presterà particolare attenzione all'uso di



un linguaggio che sia il più possibile chiaro, comprensibile e che non dia adito ad errate interpretazioni.

### **1.3 EFFICACIA, EFFICIENZA e QUALITÀ**

È preciso intento dell'Azienda migliorare continuamente il livello di efficienza, efficacia e qualità del servizio. Per il conseguimento di tale obiettivo vengono adottate le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, nei rispetto delle norme legislative.

### **1.4 PARTECIPAZIONE**

Al fine di conseguire più alti livelli di qualità dei servizi, l'A.ris.Mè garantisce la partecipazione degli Utenti. Ogni Utente, singolo o associato, può presentare istanze e reclami, produrre osservazioni e memorie e formulare suggerimenti sui servizi aziendali.

L'Utente, secondo le modalità previste dalla legge n. 241/90, ha diritto di accesso alle informazioni che Lo riguardano. L'Azienda si impegna a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per facilitare i rapporti con l'Utenza.

## **2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO – Front Office**

### **2.1 TEMPI STANDARD PER RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI**

A) Il Front Office è aperto al pubblico nei giorni di Lunedì e Venerdì dalle ore 10 alle ore 12, presso i locali dell'Ufficio di Presidenza – Palazzo Zanca - piano terra.

Responsabile del Front Office: dott.ssa Napoli

B) Tempi di attesa al Front Office: **30 MINUTI**



Il suddetto tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi dell'Utente, indipendenti dalla volontà dell'Azienda, verrà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente carta.

C) Corrispondenza con gli Utenti: **30 GIORNI DAL RICEVIMENTO**

Nei casi più complessi l'Utente sarà informato entro i trenta giorni di cui sopra.

## **2.2 TEMPI DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO**

A) Tempo massimo per il rilascio di informazioni relative ad istanze/ricieste: **30 GIORNI DI CALENDARIO**

## **2.3 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE - RESPONSABILE**

Il responsabile per la trasparenza è l'istruttore tecnico sig. Massimo De Domenico

# **3 RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE**

## **3.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE**

È intento dell'Azienda assicurare all'Utente la costante informazione su tutte le procedure ed iniziative aziendali utilizzando:

- gli sportelli aziendali;
- le bollette;
- manifesti;
- opuscoli informativi,
- altre metodologie che si riterranno opportune ed appropriate.



### **3.2 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

L'Azienda, per favorire i rapporti e le relazioni con l'Utenza, provvederà a semplificare al massimo le procedure aziendali, mediante l'adozione, ove necessario, di formulari, prestampati e quant'altro.

### **3.3 COMPORAMENTO DEL PERSONALE**

Tutto il personale dell'A.ris.Mè è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia.

I dipendenti sono tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, anche al fine di facilitare l'Utente nel prosieguo dell'espletamento della pratica che Lo riguarda.

### **3.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, nonché il grado di soddisfazione dell'Utenza e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, l'Azienda attua, anche accogliendo eventuali suggerimenti e richieste di organismi rappresentanti gli Utenti, periodiche verifiche sulla qualità e sulla efficacia dei servizi prestati.

## **4 TUTELA E GARANZIA**

### **4.1 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'A.ris.Mè ha istituito un Ufficio Relazioni con il pubblico con il compito di fornire all'UTENTE tutte le informazioni in ordine ai regolamenti aziendali, al diritto di accesso, ai programmi aziendali e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi.

### **4.2 VALIDITÀ DELLA CARTA**



Periodicamente saranno verificati gli standard di qualità dei servizi nonché gli strumenti idonei sia alla oggettiva rilevazione di tali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possono causare sull'erogazione dei servizi.

Conseguentemente, la presente Carta sarà soggetta a revisioni periodiche per adeguare la stessa alle evoluzioni ed ai cambiamenti sopravvenuti.

