



# COMUNE DI POGNO

Provincia di Novara

Via Garibaldi n.8 – CAP 28076  
Tel. 0322/996007  
[municipio@comune.pogno.no.it](mailto:municipio@comune.pogno.no.it)

P.I.00435560032  
Fax.0322/97425  
PEC: [pogno@cert.ruparpiemonte.it](mailto:pogno@cert.ruparpiemonte.it)

## ***Carta dei Servizi***

### ***Area Servizi al Cittadino***

# S O M M A R I O

1.	<b>Premessa</b> .....	3
2.	<b>L'Area Servizi al Cittadino</b> .....	5
3.	<b>I servizi resi</b> .....	6
3.1	<b>Il Servizio Segreteria</b> .....	6
3.2	<b>I Servizi Scolastici</b> .....	7
3.3	<b>I Servizi Culturali</b> .....	8
3.4	<b>I Servizi Sociali</b> .....	9
4.	<b>Formazione del personale</b> .....	10
5.	<b>Impegni di qualità e Customer satisfaction</b> .....	10
6.	<b>Reclami e suggerimenti</b> .....	11
7.	<b>Decorrenza ed aggiornamento</b> .....	12
Allegato	.....	13

# 1. Premessa

## Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta anche una sorta di impegno e confronto dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

## Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

**Eguaglianza** - L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

**Legalità** - L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

**Imparzialità** - Il Comune di Pogno eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

**Continuità** - Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

**Partecipazione** - Il Comune di Pogno si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

**Efficacia ed Efficienza** - Il Comune di Pogno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

**Chiarezza e Cortesia** - Il Comune di Pogno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

**Informazione** - Il Comune di Pogno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce

il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Con queste premesse, il Comune di Pogno conferma l'impegno da parte dell'Area Servizi al Cittadino a promuovere relazioni con il cittadino ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

A causa della continua evoluzione normativa, la presente Carta non fornisce un elenco esaustivo in ordine ai servizi erogati ed ai diritti azionabili da parte dell'utenza, che, in ogni caso, continuano a trovare il loro fondamento nelle disposizioni legislative e regolamentari applicabili ai procedimenti di competenza del Servizio.

## 2. L'Area Servizi al Cittadino

**Sede:** Comune di Pogno (NO) Via Garibaldi n. 8

### **Giorni ed orari di apertura**

Lunedì e giovedì dalle 11.00 alle 13.00

Venerdì dalle 15:00 alle 18:00

I cittadini possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: di norma i tempi d'attesa sono brevi e non è necessario prenotare appuntamenti (ma è sempre possibile contattare l'Ufficio per chiedere un appuntamento, che di norma viene accordato nel giro di pochi giorni).

### **Contatti**

Responsabile	Guidetti Rag. Marina
Personale	Biblioteca: Falciola D.ssa Francesca
Indirizzo	Via Garibaldi n. 8
Telefono	0322.9996007
Mail	segreteria@comune.pogno.no.it
PEC	pogno@cert.ruparpiemonte.it

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i cittadini possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i cittadini devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi.

### 3. I servizi resi

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i cittadini possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i cittadini devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi. I Servizi, divisi per ufficio, sono i seguenti:

#### 3.1 Il Servizio Segreteria

<i>Cos'è</i>	La Segreteria è l'ufficio che si occupa di gestire i rapporti tra l'Amministrazione e tutti i Servizi comunali; inoltre è l'ufficio di supporto degli organi istituzionali, ovvero del Consiglio comunale e della Giunta Comunale; gestisce le comunicazioni con gli Amministratori ed i Consiglieri, si occupa della predisposizione dei verbali degli atti deliberativi del Consiglio e della Giunta; della registrazione degli atti; dell'accesso atti, per quanto riguarda gli atti deliberativi di Giunta e di Consiglio, segue il Consiglio comunale; detiene i regolamenti degli Uffici comunali; cura la stipula dei contratti nonché il repertorio degli atti pubblici e delle scritture private.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza, informazioni al pubblico e raccolta richieste varie</li><li>• Garanzia del diritto di accesso;</li><li>• Rilascio di copie di atti deliberativi e regolamenti</li><li>• Archiviazione atti: tenuta dell'archivio e attività di ricerca e documentazione</li><li>• Stipula contratti</li><li>• Aggiornamento sito web</li></ul>
<i>Contatti</i>	mail: <a href="mailto:segreteria@comune.pogno.no.it">segreteria@comune.pogno.no.it</a> PEC: <a href="mailto:pogno@cert.ruparpiemonte.it">pogno@cert.ruparpiemonte.it</a>
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che ricedono approfondimenti, di norma al momento. Le istanze di accesso vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica. Il rilascio di documentazione inerente le istanze di accesso comporta l'applicazione di diritti e rimborsi spese.
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legge n. 241 del 1990</li><li>• D. lgs. n. 267 del 2000 (T.U. enti locali)</li></ul>

## 3.2 I Servizi Scolastici

<i>Cos'è</i>	<p>L'Ufficio garantisce l'accesso ai servizi a titolarità comunale quali trasporto scolastico, refezione scolastica, pre/post scuola a favore delle famiglie con bambini in età scolare.</p> <p>Istruisce e gestisce inoltre le pratiche per la concessione dei contributi regionali per l'utilizzo degli asili nido privati e baby parking.</p> <p>Offre supporto per la presentazione delle istanze per l'ottenimento dei voucher scuola regionali.</p> <p>Attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iscrizione al servizio di trasporto scolastico</li> <li>• Iscrizione al servizio di refezione scolastica</li> <li>• Iscrizione al servizio di pre-scuola e post-scuola</li> <li>• Contributi regionali per l'utilizzo di asili nido privati e baby parking</li> <li>• Supporto per la presentazione dei voucher scuola regionali</li> <li>• Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami</li> </ul>
<i>Contatti</i>	<p>mail: <a href="mailto:segreteria@comune.pogno.no.it">segreteria@comune.pogno.no.it</a>          PEC: <a href="mailto:pogno@cert.ruparpiemonte.it">pogno@cert.ruparpiemonte.it</a></p>
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</i>	<p>Trattandosi di servizio a domanda individuale è necessario procedere annualmente all'iscrizione ai singoli servizi secondo il calendario reso noto dall'Amministrazione comunale.</p> <p>La conferma dell'accettazione della domanda viene inoltrata entro 30 giorni.</p> <p>Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che riedono approfondimenti, di norma al momento.</p>
<i>Costi</i>	<p>I servizi di trasporto scolastico, refezione scolastica, pre/post-scuola sono a titolo oneroso; le tariffe vengono fissate annualmente con deliberazione della Giunta Comunale.</p> <p>La concessione di contributi regionali per l'utilizzo di asili nido privati e baby parking non prevede spese a carico dell'utente.</p> <p>Il supporto per la presentazione dei voucher scuola regionali è gratuito.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto legislativo <u>18 agosto 2000, n. 267</u> – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali,</li> </ul>

### 3.3 I Servizi Culturali

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio Servizi Culturali si occupa della gestione della biblioteca comunale "R. Bauer".
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servizio di consultazione libri, prestito, e ricerche in internet</li></ul>
<i>Contatti</i>	mail: biblioteca@comune.pogno.no.it segreteria@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Orari di apertura</i>	Martedì 15.30-18.30 Giovedì 9.30-12.30 Sabato 10.30-12.30
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che ricedono approfondimenti, di norma al momento.
<i>Costi</i>	Il servizio è totalmente gratuito.
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto legislativo <u>18 agosto 2000, n. 267</u> – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali,</li></ul>

### 3.4 I Servizi Sociali

<i>Cos'è</i>	<p>L'Ufficio Servizi Sociali si occupa, in accordo con il Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali – CISS Borgomanero, di specifiche aree d'intervento assistenziale: minori e famiglie, adulti e anziani, disabili e immigrati.</p> <p>Si occupa altresì di sostegno alle attività di rilevanza sociale, culturali, ricreative, artistiche e sportive.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta di interventi al fine di eliminare o ridurre le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezze di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia temporanee o permanenti;</li><li>• Richiesta di interventi al fine di garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza;</li><li>• Richiesta di contributi, sussidi, vantaggi economici, ivi compreso il patrocinio, da parte di Enti o Associazioni senza scopo di lucro aventi sede nel territorio del Comune e/o ivi operanti con iniziative idonee a favorire lo sviluppo sociale, culturale, ricreativo o sportivo della comunità locale nonché gli organismi o Enti aventi quale scopo lo sviluppo delle attività produttive ed occupazioni locali;</li><li>• Gestione amministrativa degli alloggi di edilizia sociale;</li></ul>
<i>Contatti</i>	<p>mail: <a href="mailto:segreteria@comune.pogno.no.it">segreteria@comune.pogno.no.it</a> PEC: <a href="mailto:pogno@cert.ruparpiemonte.it">pogno@cert.ruparpiemonte.it</a></p>
<i>Tempistica</i>	<p>Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che riedono approfondimenti, di norma al momento.</p> <p>Le istanze vengono evase di norma entro trenta giorni.</p>
<i>Costi</i>	<p>Il servizio è totalmente gratuito.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• D. Lgs 112/98</li><li>• Legge 328/00</li><li>• Legge Regionale 1/2004 e relative norme attuative</li><li>• Legge Regionale 3/2010 e relativi regolamenti di attuazione</li></ul>

## **4. Formazione del personale**

Il Comune di Pogno ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale affinché, anche nel rapporto con l'Utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce, chiaro e qualitativamente elevato.

Ci si impegna quindi a garantire l'aggiornamento continuo del proprio personale, mediante corsi formativi e mediante l'adesione ad associazioni di categoria di riconosciuto valore che garantiscono adeguato supporto specialistico.

## **5. Impegni di qualità e Customer satisfaction**

### **Impegni di qualità**

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- Accessibilità;
- Trasparenza;
- Efficacia.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Pogno.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. ore apertura al pubblico	6 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	Attivazione di servizi on line
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 50% delle risposte entro 10 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Capacità di prestare il servizio come richiesto	Numero reclami relativi al servizio erogato pervenuti per anno solare	< 3

### Customer satisfaction

I Servizi Segreteria e Servizi Sociali mostrano attenzione verso il cittadino e individuano nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un questionario di gradimento, in allegato, che ogni utente può compilare.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta:

**Molto positivo – Positivo – Negativo – Molto negativo**

che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

## 6. Reclami e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti.

Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, e-mail o p.e.c., all'Ufficio Protocollo del Comune di Pogno  
Sede: Via Garibaldi n. 8 - 28076 Pogno (NO)  
Telefono: 0322996007  
E-mail: [municipio@comune.pogno.no.it](mailto:municipio@comune.pogno.no.it)  
Posta elettronica certificata: [pogno@cert.ruparpiemonte.it](mailto:pogno@cert.ruparpiemonte.it)

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

In caso di presentazione formale, il Dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il Dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

## **7. Decorrenza ed aggiornamento**

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dall'approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO  
DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE \_\_\_\_\_**

<p align="center"><b>Età</b></p> <p><input type="checkbox"/> 16 – 25                      <input type="checkbox"/> 26 – 40</p> <p><input type="checkbox"/> 41 – 65                      <input type="checkbox"/> oltre .....</p>	<p align="center"><b>Frequenza di accesso al settore</b></p> <p><input type="checkbox"/> settimanale                      <input type="checkbox"/> mensile</p> <p><input type="checkbox"/> saltuaria                      <input type="checkbox"/> altro ....</p>
<p align="center"><b>Professione</b></p> <p><input type="checkbox"/> studente                      <input type="checkbox"/> libero professionista</p> <p><input type="checkbox"/> lavoratore dipendente      <input type="checkbox"/> pensionato</p> <p><input type="checkbox"/> imprenditore/artigiano/commerciante</p> <p><input type="checkbox"/> altro .....</p>	<p align="center"><b>Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center"><b>Come valuta la competenza e professionalità degli operatori</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p align="center"><b>Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center"><b>Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p align="center"><b>Facilità di accesso alla struttura</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center"><b>Riservatezza e privacy</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p align="center"><b>Qual è il giudizio complessivo sul settore</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center"><b>Ha qualche suggerimento da fare?</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	