



CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA
UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE

Carta
dei Servizi

A stylized graphic of an open book with colorful pages in shades of red, yellow, green, orange, and pink, positioned to the right of the text.

INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

(Parte fissa comune a tutti i servizi)

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra l'Ente e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra l'Ente ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi.

La Carta, insieme alle indagini di customer satisfaction, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

La Città Metropolitana di Catania intende realizzare inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

Tutte le Carte dei servizi della Città Metropolitana di Catania possono essere scaricate in formato pdf da sito internet del Comune <https://trasparenza.cittametropolitana.ct.it/>

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- **IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- **CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

- **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO (Parte variabile specifica del servizio)

IL SEGRETARIO GENERALE:

Dott. Mario TROMBETTA Segretario Generale – Ministero Interno ex AGES - Dirigente fascia A (Dirigente Fascia II°)

Sede Legale: Palazzo Minoriti - Via Prefettura, 14 - 95124 Catania - Codice Fiscale/P.IVA: 00397470873

Centro Direzionale Nuovaluce - Via Nuovaluce, 67a - 95030 Tremestieri Etneo (CT) - Centralino: +39 095.4011111 – Domicilio Digitale: protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it

Riceve solo su appuntamento: Lunedì - Mercoledì (ore 10.00 – 12.30) Tel. 095.4012642 e mail segreteria.generale@cittametropolitana.ct.it (Sig.ra Rita Cavallaro – Avv. Antonio Edoardo Anfuso).

Il Segretario Generale svolge le seguenti attività:

1. Il comune e la provincia (Città Metropolitana) hanno un segretario titolare dipendente dall'Agenzia autonoma per la gestione dell'albo dei segretari comunali e provinciali, di cui all'articolo 102 e iscritto all'albo di cui all'articolo 98.
2. Il segretario comunale e provinciale svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi dell'ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti.
3. Il sindaco e il presidente della provincia (Sindaco Metropolitano), ove si avvalgano della facoltà prevista dal comma 1 dell'articolo 108, contestualmente al provvedimento di nomina del direttore generale disciplinano, secondo l'ordinamento dell'ente e nel rispetto dei loro distinti ed autonomi ruoli, i rapporti tra il segretario ed il direttore generale.
4. Il segretario sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti e ne coordina l'attività, salvo quando ai sensi e per gli effetti del comma 1 dell'articolo 108 il sindaco e il presidente della provincia abbiano nominato il direttore generale.

Il segretario inoltre:

- a) partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni del consiglio e della Giunta e ne cura la verbalizzazione;
- b) esprime il parere di cui all'articolo 49, in relazione alle sue competenze, nel caso in cui l'ente non abbia responsabili dei servizi;
- c) roga, su richiesta dell'ente, i contratti nei quali l'ente è parte e autentica scritture private ed atti unilaterali nell'interesse dell'ente;

d) esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal sindaco o dal presidente della provincia; e) esercita le funzioni di direttore generale nell'ipotesi prevista dall'articolo 108, comma 4.

5. Il regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, può prevedere un vicesegretario per coadiuvare il segretario e sostituirlo nei casi di vacanza, assenza o impedimento.

6. Il rapporto di lavoro dei segretari comunali e provinciali è disciplinato dai contratti collettivi ai sensi del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive modificazioni ed integrazioni.

Altre funzioni aggiuntive:

Responsabile Anticorruzione ex L. n. 190/2012. Responsabile Trasparenza ex D.Lgs.n. 33/2013; Responsabile esame reclamo istanze accesso civico generalizzato ex art. 5 D.lgs.n. 33/2013;

Responsabile dei controlli interni di regolarità amministrativa e contabile ex art. 149 Tuel.

Presidente Parte Pubblica della Delegazione Trattante ex D.lgs.n. 165/2001.

Responsabile U.P.D. procedimenti disciplinari sui Dirigenti ex art. 55 bis D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i.

La SEGRETERIA COMUNALE svolge le seguenti attività:

Servizio di segreteria al Segretario Generale

Assistenza e consulenza agli Organi istituzionali per l'esercizio dell'esercizio dell'indirizzo e di controllo; Predisposizione proposte di deliberazione e determinazioni di competenza dell'ufficio e, limitatamente a queste ultime, relativa pubblicazione;

Adempimenti finali determinazioni del Responsabile del servizio;

Attività di programmazione degli interventi e delle attività di competenza del servizio anche in collaborazione con il Segretario Comunale e i Responsabili degli altri Servizi;

Redazione di regolamenti riguardanti l'ufficio;

Adempimenti connessi all'applicazione della normativa in materia di trasparenza mediante l'utilizzo del sito istituzionale, con particolare riferimento alla sezione "Amministrazione Trasparente";

Adempimenti diritto di informazione e di accesso agli atti da parte dei componenti gli organi di governo in relazione agli ambiti di propria competenza;

Adempimenti diritto di presa visione e diritto di estrazione copia di documentazione amministrativa afferenti a deliberazioni e atti di competenza del servizio;

Funzioni di supporto tecnico giuridico al Sindaco Metropolitan, alla Conferenza Metropolitana e al Consiglio Metropolitan per la formazione di atti istruttori e deliberativi di iniziativa consiliare.

Funzioni di supporto tecnico amministrativo ai compiti e agli incarichi attribuiti al Segretario Generale dalla Legge, dallo Statuto, dai Regolamenti e/o conferitegli dal Sindaco

Gestione dell'istruttoria e dell'attività deliberativa e decisionale degli organi dell'ente (Conferenza Metropolitana e Consiglio Metropolitan).

Ricevimento cittadino per accesso agli atti, ossia il diritto di prendere visione o richiedere copia di atti depositati presso la segreteria comunale; presa visione o rilascio copie autentiche e non di atti promanati dagli organi dell'ente di competenza dell'Ufficio

Pubblicità e la trasparenza della situazione patrimoniale e reddituale dei componenti degli organi di indirizzo politico titolari di cariche elettive di Governo" nonché ai sensi del D. Lgs.33/2016 art. 14, come modificato dall' art. 13 D. Lgs 97/2016 al Sindaco, e Assessori nel merito della compilazione e consegna della modulistica pubblicizzante la propria situazione patrimoniale e reddituale;

Attività di supporto e collaborazione in materia di Controlli Interni, Anticorruzione e Trasparenza al Segretario Generale.

Attività di supporto al Responsabile della Trasparenza (Segretario Generale) nel procedimento amministrativo per l'esame dei reclami in materia di Accesso Civico.

Attività di supporto e collaborazione al coordinamento da parte del Segretario Generale delle consultazioni elettorali e referendarie.

Controllo di Gestione: in assenza del Direttore Generale, il Segretario Generale provvede a dirigere il servizio di controllo di gestione dell'Ente.

MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE

Orari di apertura al pubblico:

Per tutte le attività del servizio, gli orari sono i seguenti:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Martedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Personale:

01.UFFICIO SUPPORTO CONFERENZA METROPOLITANA E CONSIGLIO METROPOLITANO, DELIBERAZIONI CONSILIARI E CONTROLLO INTERNO AMMINISTRATIVO SUCCESSIVO

¹	MODICA DANIELA Coordinatore personale e responsabile dei procedimenti ex L.241/90 e ss.mm.ii.	095.4012012 daniela.modica@cittametropolitana.ct.it
²	BLANCO GIOVANNA	095.4013865 giovanna.blanco@cittametropolitana.ct.it
³	FONTE MARIA RITA	095.4012256 mariarita.fonte@cittametropolitana.ct.it
⁴	SGROI ROSANNA	095.4011534 rosanna.sgroi@cittametropolitana.ct.it

02.UFFICIO TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

¹	DI DIO CLELIA MARIA Coordinatore personale e responsabile dei procedimenti ex L.241/90 e ss.mm.ii.	095.4012081 clelia.didio@cittametropolitana.ct.it
²	PULVIRENTI GRAZIELLA	095.4012105 graziella.pulvirenti@cittametropolitana.ct.it

03.UFFICIO COORDINAMENTO ATTIVITA' GESTIONALE DELL'ENTE

1	ANFUSO ANTONIO EDOARDO Coordinatore personale e responsabile dei procedimenti ex L.241/90 e ss.mm.ii.	095.4012514 edoardo.anfuso@cittametropolitana.ct.it
2	CAVALLARO RITA MARIA ANNA	095.4012642 rita.cavallaro@cittametropolitana.ct.it

3	D'ANNA ANGELO ALESSANDRO	095.4012644 angelo.danna@cittametropolitana.ct.it
4	TROPEA GIACOMO	095.4012656 giacomo.tropea@cittametropolitana.ct.it

01.UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE (COLLOCATO NELLA STRUTTURA UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE AI SENSI DELL'ART. 10 CI DEL VIGENTE REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI)

1	GALIZIA PLACIDO Coordinatore personale e responsabile dei procedimenti ex L.241/90 e ss.mm.ii.	095.4012098 placido.galizia@cittametropolitana.ct.it
2	D'ANNA ANGELO ALESSANDRO	095.4012644 angelo.danna@cittametropolitana.ct.it

3	FONTE MARIA RITA	095.4012256 mariarita.fonte@cittametropolitana.ct.it
4	MODICA DANIELA Assegnata D1.01 per 18 ore su due giorni a settimana (di norma, Martedì e Giovedì)	095.4012012 daniela.modica@cittametropolitana.ct.it

Recapiti:

Centro Direzionale Nuovaluce - Via Nuovaluce, 67a - 95030 Tremestieri Etneo

(CT) | Centralino: +39 095.4011111

pec: protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it

DESTINATARI

Clienti esterni:

Enti pubblici

Richiedenti aventi diritto

Clienti interni:

Uffici e servizi interni

Amministratori dell'Ente

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Eguaglianza: Il Servizio Segreteria Generale garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità: Eroga inoltre il servizio in modo imparziale, obiettivo 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'interruzione per ragioni di carattere straordinario il servizio si impegna a fornire tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni.

Efficacia e Efficienza: Servizio ispirato da criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.

Partecipazione: Il servizio garantisce e promuove il ruolo che il cittadino può svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Diritti alla privacy: Il servizio adotta tutte le prescrizioni dettate dal Garante della Privacy e dalle normative in vigore in materia di protezione dei dati.

Principio di semplificazione: Il servizio eroga il proprio servizio ispirandosi a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta in modo da rendere snello ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento).

Cortesìa e comprensione: in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice. Massima disponibilità ed informalità nei rapporti con il cittadino.

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

Questionario di Customer satisfaction, somministrato all'utenza.

QUESTIONARIO

UFFICIO DI SEGRETERIA GENERALE

Gentile utente.

La invito a voler compilare e consegnare al personale addetto il presente questionario con il quale intendiamo misurare la qualità esterna dei nostri servizi.

Il questionario è assolutamente anonimo e la sua compilazione sarà di grande ausilio per migliorare gli standard qualitativi dei servizi erogati dalla Segreteria Generale dell'Ente, nonché per misurare e valutare la performance organizzativa dell'Ufficio.

La ringraziamo per la collaborazione.

*Il Segretario Generale
Dott. Mario Trombetta*

1) *Come valuta i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?*

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Ottimi
1	2	3	4
()	()	()	()

2) *In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?*

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Ottimo
1	2	3	4
()	()	()	()

3) *In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti dell'Ufficio di Segreteria Generale?*

Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Ottimo
1	2	3	4
()	()	()	()

4) *Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?*

Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Ottimo
1	2	3	4
()	()	()	()

5) *Come valuta il nostro servizio in rapporto a quello di altre amministrazioni pubbliche con cui ha avuto contatti?*

Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Ottimo
1	2	3	4
()	()	()	()

6) *Le informazioni sul sito sono adeguate?*

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Ottimo
1	2	3	4
()	()	()	()

7) *La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata?*

Per nulla adeguata	Scarso	Sufficiente	Ottima
1	2	3	4
()	()	()	()

8) *Gli orari di apertura al pubblico o di ricevimento a seguito di appuntamento sono adeguati alle sue esigenze?*

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Ottimi
1	2	3	4
()	()	()	()

9) *Le informazioni fornite sono utili?*

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Ottimi
1	2	3	4
()	()	()	()

10) *Il personale dell'Ufficio ha verso l'utenza un atteggiamento di cortesia e disponibilità?*

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Ottimo
1	2	3	4
()	()	()	()

Quali miglioramenti propone?

Data di compilazione e consegna: _____

STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI SERVIZI EROGATI

INDICATORI:

- A) Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico
- B) Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi
- C) Aggiornamento continuo delle fonti di informazione
- D) Disponibilità e capacità di ascolto nei confronti degli utenti interni ed esterni, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD	CASI SPECIFICI
Efficienza	Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico	Apertura degli Uffici 5 giorni la settimana con presenza minima di n. 3 unità operative	
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	Conclusione dei procedimenti di competenza entro i termini previsti (30 giorni salvo diverso termine previsto in via regolamentare o da disposizioni normative)	Controlli interni: mensile Trasparenza: Annuale Anticorruzione: annuale
Efficacia	Le pratiche sono istruite nel rispetto della normativa vigente.	Regolarità della prestazione erogata (assenza di reclami o ricorsi con esito negativo) in materia al 100% .	
Gradimento	Cortesia e comprensione	Esito positivo da Customer satisfaction (70% risposte positive)	
Trasparenza	Pubblicazione dati sul sito web istituzionale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	

		consultazione sul link “sul sito web istituzionale” al 90%	
--	--	--	--

RECLAMO

RECLAMI – SEGNALAZIONI :

I cittadini/utenti possono contribuire attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta nonché al miglioramento continuo dei servizi offerti, segnalando eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta e/o proponendo suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi erogati.

E' possibile inoltrare reclami, segnalazioni e suggerimenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso i seguenti canali:

Ufficio: Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@cittametropolitana.ct.it

Ufficio Segreteria Generale: segreteria.generale@cittametropolitana.ct.it o

P.e.c.: protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it

VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La valutazione della presente carta del servizio avviene annualmente mediante indagine di Customer Satisfacion, procedendo così al miglioramento degli standard qualitativi del servizio erogato dalla Segreteria Generale dell'Ente.

Data da firma digitale

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott. Mario Trombetta
(Documento firmato digitalmente)