

VERBALE DI DELIBERAZIONE della GIUNTA COMUNALE

n. 66 del 21 LUGLIO 2017

**Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO DI SEGRETERIA -
SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI**

L'anno **DUEMILADICIASSETTE** addì **VENTUNO** del mese di **LUGLIO**, alle ore **NOVE e minuti ZERO**, nella sala delle adunanze.

Previa osservanza di tutte le formalità prescritte dal vigente D.Lgs 18 agosto 2000, n.267, si è riunita la **Giunta Comunale** nelle persone dei Signori:

<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
BOSSI SERGIO	SINDACO	SI
ZANETTA IGNAZIO STEFANO	VICESINDACO	SI
CERUTTI FRANCO	ASSESSORE	SI
ZANETTA ELISA LUCIA	ASSESSORE	SI
VALSESIA FRANCESCO CARLO	ASSESSORE	NO
BECCARIA ANNALISA	ASSESSORE	NO
<i>Totale Presenti: 4</i>		<i>Totali Assenti: 2</i>

Assiste il Segretario Generale Dott.ssa Maria Luisa Perucchini, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, Sergio Bossi nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamata la deliberazione di Giunta Comunale n. 144 del 30 dicembre 2016 con la quale è stato approvato il piano esecutivo di gestione, il piano degli obiettivi e il piano delle performance 2017 - 2019;

Considerato che l'Amministrazione Comunale ritiene necessario garantire l'erogazione del servizio pubblico secondo criteri di efficienza e di efficacia e si impegna ad adottare tutte le misure ritenute idonee per il raggiungimento di tale obiettivo, tra cui l'informazione chiara e trasparente sul servizio segreteria generale- supporto organi istituzionali ;

Ritenuto opportuno favorire la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dello stesso, rendendo disponibile la consultazione di un documento che indica l'assetto organizzativo del servizio in oggetto e la descrizione dettagliata dei servizi offerti alla collettività;

Rilevato che la carta dei servizi costituisce un "patto" concreto tra l'Amministrazione ed i cittadini/utenti e che gli impegni contenuti nella carta sono rivolti a tutti coloro i quali, a vario titolo, sono interessati al servizio;

Esaminata la carta dei servizi del servizio di segreteria generale – supporto organi istituzionali che si allega alla presente deliberazione quale parte integrante e ritenuta meritevole di approvazione;

Visti i pareri favorevoli sulla proposta di deliberazione espressi ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000.

Con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese

DELIBERA

1. Di approvare la carta del servizio di segreteria generale – supporto organi istituzionali allegata alla presente, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.
2. Di dare adeguata informazione della carta dei servizi, sia attraverso i canali informativi a disposizione dell'Ente, sia mediante la pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito comunale.
3. Di dare atto che la carta dei servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico e/o a modificazioni in relazione all'assetto dei servizi erogati ed alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

Con successiva unanime favorevole votazione, stante l'urgenza, la presente deliberazione viene dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

* * * * *

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO

F.to Sergio Bossi

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott.ssa Maria Luisa Perucchini

Copia predisposta ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 82/2005 - Il documento originale firmato digitalmente è conservato presso l'amministrazione in conformità all'art. 71 del D.Lgs. 82/2005.



| Città di Borgomanero

Divisione Segreteria Generale
servizio segreteria generale
supporto organi istituzionali

Carta dei servizi

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/utente alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

Gli standard di qualità sono le linee guida alle quali il personale dovrà attenersi nello svolgimento del proprio lavoro e saranno sottoposti a monitoraggio nonché alla valutazione da parte dell'utenza, in maniera tale da consentire di migliorare sempre più l'attività dell'Ente.

Cos'è il servizio Segreteria generale supporto organi istituzionali

Il servizio fornisce il supporto amministrativo all'insieme di attività connesse al funzionamento degli organi istituzionali del Comune di Borgomanero (Sindaco, Giunta, Consiglio Comunale, Conferenza Capigruppo consiliari).

Sede

Il servizio è in corso Cavour 16 a Borgomanero (cap. 28021), al piano primo del palazzo comunale.

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì tutte le mattine dalle ore 10.30 alle ore 12.50 e nei pomeriggi di lunedì dalle ore 16.00 alle ore 17.50 e di giovedì dalle ore 16.00 alle ore 16.50.

Contatti

Telefono : 0322/ 837722

Fax: 0322/845206

Email: segreteria@comune.borgomanero.no.it

PEC: protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it

Sito : www.comune.borgomanero.no.it

Funzioni assicurate

Il servizio si occupa di :

- Attività deliberativa della Giunta Comunale, predisposizione convocazioni e ordini del giorno, verbalizzazione sedute
- Attività deliberativa del Consiglio Comunale, predisposizione convocazioni e ordini del giorno, verbalizzazione sedute consiliari
- Assistenza al Sindaco, gestione dell'agenda e filtro telefonico
- Assistenza al Presidente del Consiglio comunale e alla Conferenza dei capigruppo
- Conferenza dei Dirigenti
- Funzione rogatoria del Segretario Generale
- Attività di vidimazione registri associazioni di volontariato
- Richieste dei Consiglieri Comunali
- Direttive del Segretario Generale per il coordinamento dei Dirigenti
- Partecipazione alle Delegazioni trattanti
- Rapporti con organi istituzionali interni (Presidente del Consiglio, Consiglieri, Assessori, ecc) ed esterni (Prefettura, Regione, ecc)
- Attività di segreteria e supporto del Nucleo di valutazione
- Attuazione del sistema del controllo interno successivo di regolarità amministrativa
- Collaborazione nella stesura del piano della performance e del piano esecutivo di gestione
- Attuazione disposizioni normative in materia di trasparenza e anticorruzione
- Svolgimento delle attività che la legge, lo Statuto e i regolamenti affidano al Segretario cui si rinvia

Richiesta di appuntamento col Sindaco

Cosa è

Il Servizio assicura la prenotazione di un appuntamento con il Sindaco.

Dove andare

Presso il Servizio Segreteria, situato al 1° Piano del Palazzo Municipale in Corso Cavour 16.

Come si fa

Ci si presenta di persona, oppure si prenota telefonicamente l'appuntamento al numero 0322 837734.

Tempi

Il cittadino riceverà una risposta entro 30 giorni dalla domanda.

Accesso dei Consiglieri Comunali agli atti

Cosa è

I Consiglieri Comunali hanno diritto di ottenere dagli uffici del Comune nonché dalle loro aziende e enti dipendenti tutte le notizie e le informazioni in loro possesso, utili all'espletamento del proprio mandato.

Quando serve

Richiesta di informazioni, notizie, atti e documenti.

Come si fa

Presentazione di apposita istanza per avere copia di documenti presso il servizio di segreteria comunale.

Tempi

I consiglieri riceveranno una risposta entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Riconoscibilità nei contatti

Il personale garantisce la propria riconoscibilità nei contatti, anche telefonici, con gli interlocutori.

Ascolto e aiuto

Il personale è disponibile all'ascolto delle necessità e si attiva per la soluzione di eventuali problemi dell'utente.

Nel rapporto con i cittadini viene utilizzato un linguaggio semplice, diretto e di facile comprensione.

Accoglienza

Il personale si comporta con cortesia e disponibilità all'ascolto, perché lo spirito di accoglienza è necessario alla comprensione delle domande e dei bisogni dei cittadini.

Viene prestata la stessa attenzione alle domande di ogni interlocutore, secondo il principio della parità di trattamento, evitando qualsiasi discriminazione.

Attenzione al cittadino e miglioramento continuo dei servizi offerti

Il servizio Segreteria generale supporto organi istituzionale mostra attenzione verso il cittadino e individua 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 (alla pagina seguente), 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.

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DAL SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI	
Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute? ☐ Molto positivo ☐ Positivo ☐ Negativo ☐ Molto negativo	Come valuta la competenza e professionalità degli operatori? ☐ Molto positivo ☐ Positivo ☐ Negativo ☐ Molto negativo
Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale? ☐ Molto positivo ☐ Positivo ☐ Negativo ☐ Molto negativo	Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute? ☐ Molto positivo ☐ Positivo ☐ Negativo ☐ Molto negativo
Professione: ☐ Studente ☐ Libero professionista ☐ Imprenditore/artigiano/commerciante ☐ Pensionato ☐ Lavoratore dipendente ☐ Libero professionista ☐ Altro, specificare	Età: ☐ 16 -25 ☐ 26 - 40 ☐ 41 - 65 ☐ oltre
Ha qualche suggerimento da dare? 	

Fattori, indicatori e standard di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore e si misura in funzione della capacità del servizio di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti.

La Carta individua i seguenti fattori, indicatori e standard di qualità:

- a) livello di ricettività, che è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico che il servizio deve rispettare: complessive ore 14 ore e 20 minuti settimanali di apertura al pubblico;
- b) tempi nell'erogazione dei servizi, che consiste nel misurare il tempo massimo di conclusione della singola prestazione resa a ciascun utente e consente al cittadino di verificare che gli impegni assunti con la Carta dei servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana;

Attività/servizio	Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richiesta appuntamento col Sindaco	Velocità di risposta	Numero di giorni necessari	30 giorni
Accesso dei Consiglieri Comunali agli atti	Velocità di risposta	Numero di giorni necessari	30 giorni

- c) facilità di accesso alle informazioni per l'utilizzo dei servizi tramite le seguenti fonti:
 - il sito web del Comune di Borgomanero <http://www.comune.borgomanero.no.it/> che è costantemente aggiornato;
 - Servizio di Segreteria generale, sito al primo piano del Palazzo Municipale in corso Cavour 16 a Borgomanero, che eroga le informazioni e i servizi stessi;
- d) accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico: presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna.