



CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

Codice Fiscale 00397470873

**CENTRO DIREZIONALE NUOVALUCE
II DIPARTIMENTO – GESTIONE TECNICA
1° Servizio Programmazione – Piano delle OO. PP. e Viabilità
Ufficio “Autorizzazioni e Concessioni”**

CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI



CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

Codice Fiscale 00397470873

CENTRO DIREZIONALE NUOVALUCE
II DIPARTIMENTO – GESTIONE TECNICA
1° Servizio Programmazione – Piano delle OO. PP. e Viabilità
Ufficio “Autorizzazioni e Concessioni”

CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI

1. Premessa

La Città Metropolitana di Catania, in seguito verrà denominata “ENTE”.

2. Introduzione

La carta di qualità dei servizi consente d’informare, in modo trasparente ed immediato, sull’offerta delle prestazioni, sulle modalità d’accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell’erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dall’Ente nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell’erogazione di servizi, che l’Ente si impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento, così come regolamentati dall’Ente.

3. Caratteristiche della Carta

La carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

Annualmente sarà affiancata da una relazione sui risultati conseguiti.

La carta di qualità dei servizi e la relazione sui risultati sono pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente.

4. Principi fondamentali e riferimenti normativi

a) Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi l'Ente si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Ente, si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

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 a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

L'Ente eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È 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.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

L'Ente 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 favorirne 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.

L'Ente promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

L'Ente 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

L'Ente 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

L'Ente 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 alle 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.

b) Principali riferimenti normativi

La carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Decreto Legge n° 163 del 12/05/1995, convertito in con Legge n° 273 de 11/07/1995 e parzialmente abrogato dall'articolo n° 11 del Decreto Legislativo n° 286 del 30/07/1999, Decreto Legislativo n° 150 del 27/10/2009, in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. Questo Decreto prevede, tra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo n° 198 del 20/12/2009, di attuazione dell'articolo n° 4 della Legge n° 15 del 04/03/2009, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- Legge n° 190 del 06/11/2012, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione".
- Decreto Legislativo n° 33 del 14/03/ 2013, in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

5. Presentazione dell'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni"

a) Presentazione generale

L'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni", fa parte del II Dipartimento – Gestione Tecnica, 1° Servizio Programmazione – Piano delle OO. PP. e Viabilità.

Il dirigente del servizio è l'Ing. Galizia Giuseppe.

Recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica:

telefono n° 095/4012303 - e-mail: giuseppe.galizia@cittametropolitana.ct.it

L'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni", svolge la propria attività suddivisa in due macro aree, la prima è orientata a redigere, perfezionare e uniformare la normativa a cui fare riferimento per l'inoltro delle relative istanze da parte degli utenti e nello stesso rendere possibile, a tutti, l'accesso ai dati ed alle informazioni che riguardano la normativa specifica, mentre la seconda riguarda, invece, le varie

tipologie di istanze che possono essere orientate all'ottenimento dei provvedimenti richiesti, di seguito indicate:

Rilascio Concessioni ed Autorizzazioni, in applicazione alle norme del Codice della Strada, al relativo Regolamento di Esecuzione nonché al Regolamento per le Autorizzazioni, Concessioni e Nulla Osta stradali dell'Ente per:

- attraversamenti in sottosuolo e soprasuolo, per servizi (linee elettriche e telefoniche, gasdotti, acquedotti, fognature, impianti d'illuminazione, etc.)
- occupazione di suolo (baracche, chioschi, ponteggi, palchi, deposito materiali, etc.)
- intersezioni e rotatorie stradali
- accessi carrabili, pedonali ed accessi provvisori di cantiere
- recinzioni
- opere ricadenti nelle fasce di rispetto stradale
- impianti pubblicitari
- veicoli e trasporti eccezionali
- competizioni sportive su strada
- lavori urgenti su impianti esistenti

Rilascio Pareri Tecnici, in applicazione alle norme del Codice della Strada ed al relativo Regolamento di Esecuzione ed in applicazione a diverse Leggi regionali e nazionali per:

- impianti distribuzione carburanti, (nuova costruzione o modifica assetto funzionale)
- sanatorie edilizie
- impianti fotovoltaici, eolici o di altro genere
- impianti pubblicitari
- predisposizione ordinanze di chiusura al transito relativamente ai lavori autorizzati dall'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni"
- competizioni sportive su strada

Rilascio Nulla Osta, in applicazione alle norme del Codice della Strada ed al relativo Regolamento di Esecuzione ed in applicazione a diverse Leggi regionali e nazionali per:

- attraversamenti in sottosuolo e soprasuolo, per servizi (linee elettriche e telefoniche, gasdotti, acquedotti, fognature, impianti d'illuminazione, etc.)
- occupazione di suolo (baracche, chioschi, ponteggi, palchi, deposito materiali, etc.)
- intersezioni e rotatorie stradali
- accessi carrabili, pedonali ed accessi provvisori di cantiere
- recinzioni

L'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni", il cui Referente è il geom. Barbagallo Alfio, è costituito da:

Personale Tecnico:

1. Barbagallo Alfio	Istruttore Direttivo Tecnico	cat. D, telefono n° 095/4012306
2. Saitta Elio Marcello	Istruttore Direttivo Tecnico	cat. D, telefono n° 095/4012354
3. Raneri Maria Grazia	Istruttore Tecnico Geometra	cat. C, telefono n° 095/4012349
4. Grasso Massimo	Istruttore Tecnico Geometra	cat. C, telefono n° 095/4012388
5. Fagone Salvatore	Istruttore Attività Tecniche	cat. C, telefono n° 095/4012380

6. La Spina Giuseppe	Addetto Attività Tecniche	cat. B, telefono n° 095/4012333
7. Onorato Fabio	Addetto Attività Tecniche	cat. B, telefono n° 095/4012341
8. Uccellatore Salvatore	Addetto Attività Tecniche	cat. B, telefono n° 095/4012365

Personale Amministrativo:

9. Tropea Marcella	Istruttore Amministrativo	cat. C, telefono n° 095/4012425
10. Puglisi Clara	Istruttore Amministrativo	cat. C, telefono n° 095/4012417
11. Moschetto Marica	Collaboratore Amministrativo	cat. B, telefono n° 095/4013059
12. Lo Faro Paolo	Collaboratore Informatico	cat. B, telefono n° 095/4012335

Il territorio di competenza dell'Ente, ai fini dell'attività istituzionale dell'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni", è stato suddiviso in cinque reparti, rispettivamente:

- **Reparto "A" che comprende i Comuni di: Catania, Belpasso, Motta Sant'Anastasia, Paternò, Ragalna, Santa Maria di Licodia, Sant'Agata Li Battiati, Camporotondo Etneo, Mascalucia, Misterbianco, San Gregorio di Catania, San Pietro Clarenza, Gravina di Catania, Nicolosi, Pedara, San Giovanni La Punta, Trecastagni, Tremestieri Etneo, Adrano, Bronte, Biancavilla, Maniace, Maletto.**
- **Reparto "B" che comprende i Comuni di: Caltagirone, Castel di Iudica, Grammichele, Mazzarrone, Licodia Eubea, Militello Val di Catania, Palagonia, Ramacca, Scordia, Vizzini, Mineo, Mirabella Imbaccari, Raddusa, San Cono, San Michele di Ganzaria.**
- **Reparto "C" che comprende i comuni di: Acireale, Aci Bonaccorsi, Aci Castello, Aci Catena, Aci Sant'Antonio, Santa Venerina, Valverde, Sant'Alfio, Milo, Viagrande, Zafferana Etnea.**
- **Reparto "D" che comprende i comuni di: Castiglione di Sicilia, Linguaglossa, Randazzo.**
- **Reparto "E" che comprende i comuni di: Calatabiano, Fiumefreddo di Sicilia, Giarre, Mascali, Piedimonte Etneo, Riposto.**
- Geom. SAITTA Elio Marcello, (Istruttore Direttivo Tecnico) responsabile del reparto "A" che comprende i comuni di: Catania, Belpasso, Motta Sant'Anastasia, Paternò, Ragalna, Santa Maria di Licodia, Sant'Agata Li Battiati, Camporotondo Etneo, Mascalucia, Misterbianco, San Gregorio di Catania, San Pietro Clarenza, Gravina di Catania, Nicolosi, Pedara, San Giovanni La Punta, Trecastagni, Tremestieri Etneo, Adrano, Bronte, Biancavilla, Maniace, Maletto e di parte del reparto "E" che comprende i comuni di: Fiumefreddo di Sicilia, Giarre, Mascali e Riposto, collaborato dagli Addetti Attività Tecniche Geom. ONORATO Fabio e geom. LA SPINA Giuseppe.
- Geom. GRASSO Massimo (Istruttore Tecnico Geometra) responsabile del reparto "B" che comprende i comuni di: Caltagirone, Castel di Iudica, Grammichele, Mazzarrone, Licodia Eubea, Militello Val di Catania, Palagonia, Ramacca, Scordia, Vizzini, Mineo, Mirabella Imbaccari, Raddusa, San Cono, San Michele di Ganzaria.
- Geom. RANERI Maria Grazia (Istruttore Tecnico Geometra) responsabile del reparto "C" che comprende i comuni di: Acireale, Aci Bonaccorsi, Aci Castello, Aci Catena, Aci Sant'Antonio, Santa Venerina, Valverde, Sant'Alfio, Milo, Viagrande, Zafferana Etnea, collaborata dall'Addetto Attività Tecniche Geom. UCCELLATORE Salvatore.

- Geom. BARBAGALLO Alfio (Istruttore Direttivo Tecnico) responsabile del reparto “D” che comprende i comuni di: *Castiglione di Sicilia, Linguaglossa, Randazzo* e di parte del reparto “E” che comprende i Comuni di *Calatabiano e Piedimonte Etneo*, collaborato dagli Addetti Attività Tecniche Geom. LA SPINA Giuseppe e Geom. UCCELLATORE Salvatore.
- Sig.r FAGONE Salvatore (Istruttore Attività Tecniche), tratterà i sopralluoghi per le verifiche dei ripristini relativi ai Procedimenti Sanzionatori.
- Sig.ra TROPEA Marcella (Istruttore Amministrativo), tratterà le pratiche amministrative (Protocollo Informatico, Registrazione programma Itinera, Procedimenti Sanzionatori e Determinazioni), collaborato dal Sig.r LO FARO Paolo.
- Sig.ra PUGLISI Clara (Istruttore Amministrativo), si occuperà della parte amministrativa del rilascio delle Autorizzazioni, Concessioni, Vulture ecc., collaborata dalla Sig.ra MOSCHETTO Marica.

I cittadini possono accedere alla sede dell’Ufficio in Via Novaluce n° 67/A piano primo, nei giorni di **martedì e giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.**

b) Servizi offerti

a) L’Ufficio “Autorizzazioni e Concessioni”, si occupa delle attività sopra rappresentate, i cui schemi sono reperibili sul sito istituzionale internet dell’Ente, al link **http://www.cittametropolitana.ct.it/servizi/servizi_al_cittadino/autorizzazioni-e-concessioni/** e pertanto le indicazioni riportate nel seguente schema sono da considerarsi riferite a tale casistica, in quanto le restanti attività sono nella generalità rivolte all’interno dell’Ente.

Sul presupposto che la domanda presentata sia completa, e quindi non comporti l’interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d’attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

Qualora l’attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel successivo paragrafo 7. b) di questa carta di qualità dei servizi.

Attività dell'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni"	Tipologia e caratteristiche dei prodotti e servizi erogati dall'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni"	Termine massimo di conclusione del procedimento
<p>1) ATTRAVERSAMENTI ED USO DELLA SEDE STRADALE (soprasuolo)</p> <p>2) VEICOLI ECCEZIONALI E TRASPORTI IN CONDIZIONI DI ECCEZIONALITA'</p> <p>3) ACCESSI E DIRAMAZIONI</p> <p>4) ATTRAVERSAMENTI ED USO DELLA SEDE STRADALE (sottosuolo)</p> <p>5) ATTRAVERSAMENTI ED USO DELLA SEDE STRADALE CON RETI PER IMPIANTI FOTOVOLTAICI</p> <p>6) COMPETIZIONI SPORTIVE SU STRADA</p> <p>7) IMPIANTI DISTRIBUZIONE CARBURANTI</p> <p>8) INTERAZIONI IMPIANTI FOTOVOLTAICI</p> <p>9) INTERSEZIONI STRADALI</p> <p>10) LAVORI URGENTI SU IMPIANTI ESISTENTI</p> <p>11) OCCUPAZIONE DELLA SEDE STRADALE</p> <p>12) OPERE ALL'INTERNO DELLA FASCIA DI RISPETTO STRADALE</p> <p>13) ORDINANZE DI REGOLAMENTAZIONE DELLA CIRCOLAZIONE STRADALE</p> <p>14) PARERI TECNICI PER ISTANZE DI SANATORIA EDILIZIA</p> <p>15) PUBBLICITA' SULLE STRADE E SUI VEICOLI</p> <p>16) RECINZIONI</p>	<p>Rilascio Concessioni ed Autorizzazioni, in applicazione alle norme del Codice della Strada ed al relativo Regolamento di Esecuzione nonché al Regolamento per le autorizzazioni, concessioni e nulla osta stradali dell'Ente.</p> <p>Rilascio Pareri Tecnici, in applicazione alle norme del Codice della Strada ed al relativo Regolamento di Esecuzione ed in applicazione a diverse Leggi regionali e nazionali.</p> <p>Rilascio Nulla Osta, in applicazione alle norme del Codice della Strada ed al relativo Regolamento di Esecuzione ed in applicazione a diverse Leggi regionali e nazionali.</p>	<p>1. I termini per l'avvio e la conclusione dei procedimenti di competenza dell'Ente, sono disciplinati dalla Legge Regionale n° 10/1991 e successive modifiche ed integrazioni di cui alla Legge Regionale n° 5/2011, eventuali integrazioni documenti richiesti dovranno pervenire entro trenta giorni dalla data dell'avvio del procedimento, trascorsi i quali si presume che l'interessato abbia tacitamente rinunciato all'istanza presentata.</p> <p>2. Il procedimento con il rilascio del provvedimento finale, dovrà essere concluso in ogni caso entro sessanta giorni dalla data della richiesta, così suddivisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio procedimento entro trenta giorni dall'istanza di parte; • Integrazione documenti di parte, entro trenta giorni dall'Avvio del procedimento; • Rilascio del provvedimento finale entro trenta giorni dall'integrazione documenti di parte; <p>3. Nei casi in cui, tenuto conto della sostenibilità dei tempi sotto il profilo dell'organizzazione amministrativa, della natura degli interessi pubblici tutelati e della particolare complessità del procedimento, siano indispensabili termini maggiori di quelli indicati nel precedente comma per la conclusione del procedimento, gli stessi non possono comunque superare i centoventi giorni.</p> <p>4. Il termine per la conclusione del procedimento può essere sospeso per l'acquisizione di pareri, informazioni, documenti o certificazioni relativi ai fatti, stati o qualità che risultino necessari, per una sola volta e fino ad un massimo di trenta giorni.</p>

6. Standard e valutazione

a) Adozione di standard della qualità dell'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni"

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità, che l'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni" si impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo 5. b), mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al successivo paragrafo 7. b) di questa carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, darà luogo ad azioni correttive.

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica	L'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni" è ubicato al piano secondo dell'immobile sito in via Nuovaluce n° 67/A, facilmente accessibile in quanto dotato di rampa per portatori di handicap e di ascensore	Almeno due unità dipendenti al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico, distribuito su due giorni per complessive 8 ore settimanali.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di usciere di piano ed adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli
TRASPARENZA	Tempistica di risposta alle segnalazioni ed ai reclami	Tempo di risposta massimo	Fino a 30 giorni eventualmente prorogabili una sola volta per ulteriori 30 giorni, nei casi più complessi
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 5 per ogni cento contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta attraverso il numero di indagini di soddisfazione dell'utenza	Una indagine annuale
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi on line	Gli uffici garantiscono costante riscontro alle istanze degli utenti
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note o segnalazioni positive dei cittadini	Più di una

b) Valutazione e aggiornamento della carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito istituzionale internet dell'Ente una relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti ed accolti.

7. Altre informazioni utili

b) L'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni", ha un link sul sito istituzionale internet dell'Ente: http://www.cittametropolitana.ct.it/servizi/servizi_al_cittadino/autorizzazioni-e-concessioni/

Il sito istituzionale internet dell'Ente è www.cittametropolitana.ct.it

b) Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Suggerimento: Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Ente proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione: Azione del cittadino diretta a comunicare all'Ente fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti e/o segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dall'Ente, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Ente, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n° 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dall'Ente, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Ente, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n° 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta o tramite posta elettronica certificata.

L'URP trasmette i reclami al Dirigente responsabile del II Dipartimento – Gestione Tecnica, 1° Servizio Programmazione – Piano delle OO. PP. e Viabilità, il quale svolgerà gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, l'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni" darà puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del II Dipartimento – Gestione Tecnica, 1° Servizio Programmazione – Piano delle OO. PP. e Viabilità, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

I moduli per segnalare suggerimenti o reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dall'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni" dell'Ente, possono essere presentati, debitamente compilati in ogni loro parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano depositato presso il protocollo generale dell'Ente, Via Nuovaluce n° 67/A, 95030 – Tremestieri Etneo (CT);

- spedito per posta alla Città Metropolitana di Catania, Via Nuovaluce n° 67/A, 95030 – Tremestieri Etneo (CT);
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo all'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni" dell'Ente per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla Legge Regionale n° 10/1991 e successive modifiche ed integrazioni di cui alla Legge Regionale n° 5/2011, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi. A richiesta, l'Ufficio "Autorizzazioni e Concessioni", darà puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Allegato n°1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

**Al Signor Sindaco della
Città Metropolitana di CATANIA**

OGGETTO: Segnalazioni e/o Suggerimenti.

Cognome _____ Nome _____

residente in _____ (____) via/piazza _____

n° _____ C.A.P. _____ telefono _____ cellulare _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti (*scrivere in stampatello e con carattere leggibile*): _____

La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica certificata all'indirizzo _____

via telefono al numero _____

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza _____ n° _____ C.A.P. _____

località _____

Luogo e Data, _____

Firma _____

Informativa ai sensi dell'articolo n° 13 del Decreto Legislativo n° 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, la Città Metropolitana di Catania, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è la Città Metropolitana di Catania, Via Nuovaluce n° 67/A, 95030 – Tremestieri Etneo (CT), telefono 095/4011111.

Allegato n° 2

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

**Al Signor Sindaco della
Città Metropolitana di CATANIA**

OGGETTO: Reclamo.

Cognome _____ Nome _____

residente in _____ (____) via/piazza _____

n° _____ C.A.P. _____ telefono _____ cellulare _____

Reclamo per: *(descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date, in stampatello e con carattere leggibile):* _____

La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica certificata all'indirizzo _____

via telefono al numero _____

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza _____ n° _____ C.A.P. _____

località _____

Luogo e Data, _____

Firma _____

Informativa ai sensi dell'articolo n° 13 del Decreto Legislativo n° 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, la Città Metropolitana di Catania, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è la Città Metropolitana di Catania, Via Nuovaluce n° 67/A, 95030 – Tremestieri Etneo (CT), telefono 095/4011111.