



Redatta in conformità alla Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri
27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Documento approvato dalla Giunta Comunale n. 193/2017

Sommario

1. GENERALITÀ	3
2. ACCESSO AI SERVIZI E ALLE INFORMAZIONI – come trovarci.....	4
3. ORARI DI SERVIZIO – QUANDO SIAMO APERTI	4
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI E il NOSTRO IMPEGNO	5
5. ORGANIZZAZIONE DELL’UFFICIO	5
6. STANDARD DI SERVIZIO.....	6
7. INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA : il vostro punto di vista è importante	6
8. RECLAMI E SEGNALAZIONI	6

1. GENERALITÀ

Lo SPORTELLO AL CITTADINO (SPAC) è lo sportello polifunzionale del Comune di Zibido San Giacomo, che rivoluziona i rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

La riorganizzazione dello SPAC – Sportello Al Cittadino rientra nelle linee programmatiche di governo per il periodo 2013-2018 e ha la finalità di porre il cittadino al centro dei servizi, agevolando il rapporto con l'Amministrazione Comunale e favorendo l'accesso ai servizi tramite comunicazioni chiare e supporto efficace.

Lo SPAC è un servizio del settore Affari Generali e convoglia tutte le competenze di front office dei diversi settori del comune: anagrafe, tributi, protocollo, ecologia, polizia locale.

È uno spazio partecipato dove non solo si possono richiedere e avere certificati, documenti e copie di atti, ma dove ogni cittadino può recarsi per avere informazioni sull'attività amministrativa e sugli eventi ricreativi e culturali del Comune.

Lo SPAC si pone inoltre come uno spazio di ascolto: chiunque abbia proposte, reclami, suggerimenti, sa che può trovare uno spazio in cui esprimersi.

Sul sito istituzionale del Comune è possibile consultare i servizi forniti dallo SPAC e scaricare modulistica e informativa.

I servizi offerti

<p>DEMOGRAFICI</p> <p>Anagrafe</p> <ul style="list-style-type: none"> • pratiche di residenza • variazione di indirizzo • attività di certificazione • carta identità • autentica di copie • dichiarazione sostitutiva atto di notorietà • trapassi beni mobili registrati • rilascio attestazione di soggiorno per cittadini comunitari • autentica di copia o di firma <p>Stato civile</p> <ul style="list-style-type: none"> • dichiarazioni di nascita • rilascio certificazioni • pubblicazioni matrimoniali • dichiarazioni di morte <p>Elettorale</p> <ul style="list-style-type: none"> • consegna tessere elettorali • raccolta firme per referendum popolare • Servizi cimiteriali • stipula concessioni cimiteriali • assegnazione di posti al cimitero 	<p>TRIBUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • imposta comunale sugli immobili – ICI / IMU • informazioni generali sulle aliquote • ricezione istanze di rimborso • tassa sui rifiuti – TIA / TARES / TARI • assistenza nella compilazione della denuncia dei locali e accettazione della stessa • informazioni sulla tariffa in vigore e criteri di applicazione • ricezione richiesta di rimborso/discarico cartelle • tassa per l'occupazione dello spazio ed aree pubbliche – TOSAP • cambio intestazione concessione • richiesta apertura passo carraio
<p>AFFARI GENERALI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio affari generali • informazioni riguardo attività culturali / biblioteca / tempo libero / sport • protocollo • informazioni sul territorio 	<p>AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecologia: • consegna kit raccolta differenziata • informazioni riguardo il materiale conferibile presso l'ecocentro • Istanze
<p>POLIZIA LOCALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codice della strada – CDS: • visione foto verbali infrazioni • accettazione comunicazione dati conducente • pagamento verbali • Contrassegno invalidi: accettazione istanza di richiesta e consegna tagliando • Istanza rateizzazione 	<p>SERVIZI AL CITTADINO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISEE: informazioni e gestione appuntamenti • istanza assegni nuclei familiari numerosi • istanza assegni di maternità • dote scuola • istanza concessione di contributo economico • istanza erogazione pasti a domicilio • istanza servizio teleassistenza

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Istanze per ricorso al Giudice di• Occupazioni temporanee e permanenti• TOSAP temporanea: accettazione istanza di richiesta e consegna ordinanza.• Passi carrai: accettazione istanza di richiesta apertura passo carraio. | <ul style="list-style-type: none">• iscrizione soggiorno climatico• domanda iscrizione asilo nido• iscrizione centro estivo• Sistema Gestione Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche – SGATE• Bonus idrico |
|---|--|

2. ACCESSO AI SERVIZI E ALLE INFORMAZIONI – COME TROVARCI

Di persona	Piazza Roma 1, 20080 Zibido San Giacomo (MI) Siamo al piano terra sulla destra.
Telefono	tel. 02.90020300-02.90020233
Fax/Email	fax 02.90003204 spac@comune.zibidosangiacomo.mi.it
Sito web	http://www.comune.zibidosangiacomo.mi.it

3. ORARI DI SERVIZIO – QUANDO SIAMO APERTI

Lunedì	8.30 - 14.00 / 15.00 - 18.00
Martedì	8.30 - 14.00
Mercoledì	8.30 - 14.00
Giovedì	8.30 - 14.00
Venerdì	8.30 - 14.00
Sabato	8.30 - 12.00

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate e motivate alla cittadinanza, mediante pubblicazione nella bacheca luminosa del Comune, affissione di cartelli agli ingressi degli uffici e pubblicazione sul sito internet.

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI E IL NOSTRO IMPEGNO

I principi fondamentali che regolano il servizio rappresentano le linee guida di riferimento per la Direzione dello SPAC e tutti gli operatori.

Uguaglianza e imparzialità: gli operatori si impegnano a garantire gli stessi diritti e la stessa parità di trattamento a tutti i cittadini.

Efficacia: gli operatori del servizio si impegnano, ad utilizzare una modalità di comunicazione comprensibile a ciascun destinatario, con particolare attenzioni a temi e termini tecnici, al fine di agevolare l'interlocutore nella risoluzione dei quesiti e delle richieste.

Il Responsabile del Settore Affari Generali si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e capacità di ascolto degli utenti, al fine di agevolare una corretta erogazione dei servizi e favorire la soddisfazione dei propri utenti.

Efficienza: l'organizzazione dello SPAC è orientata a ottimizzare i processi interni al fine di ridurre i costi, semplificare le procedure e gli adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori e sui tempi di attesa allo sportello.

Tutela della privacy: il Comune, al fine di tutelare la riservatezza degli interessati adotta le misure necessarie previste dalla normativa in materia di privacy e trattamento dati. I dati dell'utente sono trattati esclusivamente per le finalità legate all'erogazione dei servizi e sono trattati unicamente da personale autorizzato.


5. ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

Gli operatori presenti allo SPAC sono dipendenti qualificati e formati appositamente per svolgere attività di comunicazione e servizio di relazione con il pubblico. Gli operatori sono interscambiabili e attività di sportello, di contatto telefonico e di back-office.

L'attività di back-office è l'attività d'ufficio che non prevede il contatto diretto con il cittadino ma che è necessaria per completare procedure, predisporre modulistica, aggiornare banche dati, protocollare le richieste pervenute, tenere i contatti con gli altri uffici.

Per questo motivo può capitare di trovare uno sportello chiuso anche in presenza dell'operatore.

Ogni operatore è riconoscibile tramite targhetta identificativa che riporta il proprio nome e cognome.

	Comune di Zibido San Giacomo Carta Dei Servizi Sportello al Cittadino	All. 02 MQ Rev. 01 Del 12/01/2017
---	---	---

6. STANDARD DI SERVIZIO

Aspetto relativo allo standard di servizio	Indicatore	Standard/obiettivo
Accessibilità	Giornate e orari di apertura	33 ore settimanali
	Orari di apertura	Segnaletica chiara e con orari di apertura. Avvisi su chiusure straordinarie
	Aspetti strutturali	Locali accessibili a utenti diversamente abili
	Altri canali	Accesso telefonico e via e-mail
Tempi di risposta	Servizi di sportello	Immediata
	Servizi che coinvolgono altri settori	Max 30 giorni
	Gestione segnalazioni e reclami	Max 30 giorni per la presa in carico del reclamo salvo necessità di approfondimenti
	Richiesta informazioni	Telefonica: immediata. Se l'operatore è occupato avviso all'utente che sarà ricontattato E-mail: 3 giorni
Tempi di attesa	Minuti di attesa allo sportello	15 minuti per ogni pratica 30 minuti per pratiche complesse

7. INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA : IL VOSTRO PUNTO DI VISTA È IMPORTANTE

Lo SPAC rileva il livello di soddisfazione degli utenti al fine di individuare aree di miglioramento e proposte utili a migliorare i propri servizi. A tal fine è stata predisposta un'area dedicata alla compilazione del questionario di soddisfazione sui servizi ricevuti.

Presso la suddetta postazione sono disponibili i risultati delle rilevazioni effettuate con frequenza annuale dal Responsabile Affari Generali. Tutti gli utenti sono invitati a collaborare e fornire la propria opinione sul servizio e/o sulle informazioni ricevuti.

8. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Responsabile degli Affari Generali è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Si ricorda che i dati forniti devono essere pertinenti rispetto alle finalità della segnalazione che il reclamo deve essere formulato in forma precisa, riportandolo per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento.

In caso di segnalazioni aventi contenuto generico, confuso e/o palesemente diffamatorio, il Responsabile degli Affari Generali si riserva di archiviare le stesse cancellando i nomi e gli elementi che possano consentire l'identificazione dei soggetti segnalati.

Possibili temi oggetto della segnalazione:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi

Il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità.

Di persona	Tramite il questionario di soddisfazione del servizio
Posta ordinaria	SPAC - Piazza Roma 1, 20080 Zibido San Giacomo (MI)
E-mail	fax 02.90003204 spac@comune.zibidosangiacomo.mi.it
Sito web	http://www.comune.zibidosangiacomo.mi.it

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una comunicazione che avvisa circa gli accertamenti in corso.

Si informano i soggetti interessati che le informazioni ed i dati personali acquisiti mediante le suddette saranno trattati e successivamente conservati esclusivamente con le finalità sopra riportate. Il conferimento dei dati personali da parte del segnalante è obbligatorio. Le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione.