



Comune di Catania

Direzione

Politiche Comunitarie

e

Fondi Strutturali



Carta dei Servizi

Versione 1.2 del 18/12/2018

PRESENTAZIONE

La Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali con la Carta dei Servizi intende avvicinare i cittadini e gli stakeholders alle attività che il Comune di Catania svolge a favore degli stessi.

Nella Carta dei Servizi sono contenute le informazioni su tutte le attività che vengono svolte dalla Direzione.

*I Cittadini potranno comunicare, utilizzando anche strumenti innovativi (web, social), il grado di soddisfazione dei servizi erogati esprimendo opinioni, giudizi, ovvero segnalazioni e suggerimenti che permetteranno ad una **amministrazione sempre più trasparente, imparziale e partecipata**, di raggiungere un servizio permanentemente vicino alle esigenze della comunità amministrata, valorizzando e consolidando il rapporto fiduciario.*

Il Comune di Catania si impegna a fornire a tutti i cittadini, gli strumenti per controllare i servizi offerti, al fine di migliorare la qualità delle performance della pubblica amministrazione locale, rispettando gli impegni assunti con la Carta dei Servizi.

*Il Direttore
Ing. Fabio Finocchiaro*

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	4
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
SERVIZI DELLA DIREZIONE	9
DIRETTORE.....	11
POSIZIONE ORGANIZZATIVA	11
ACCESSIBILITA'	12
CENTRO DI INFORMAZIONE SPORTELLO EUROPA.....	13
EFFICACIA, TEMPESTIVITA' E TRASPARENZA	15
MODALITA' RECLAMI, SEGNALAZIONI E PROPOSTE.....	16
Allegato 1	17
Allegato 2	18
Allegato 3	20

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che informa i cittadini in ordine ai servizi erogati dalla Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali, che è stata istituita con deliberazione di G.M. n.132 del 03/10/2017.

Grazie alla Carta dei Servizi si intende favorire un rapporto diretto tra la Direzione e la collettività differenziata di utenti, dei portatori d'interesse, informando, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi erogati e le modalità per usufruirne, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i cittadini.

La presente Carta dei Servizi rappresenta un importante momento di rappresentazione del funzionamento della Direzione, delle sue procedure e delle sue attività, che vede coinvolti nella sua costruzione e nel suo aggiornamento tutti i collaboratori della struttura amministrativa comunale.

Gli standard di trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità articolati in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese, di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione dei servizi che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono sottoposti a monitoraggio continuo, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente e degli stakeholders.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente o gli stakeholders possono presentare osservazioni/reclami/proposte con le modalità previste nella presente Carta dei servizi.

Le modalità sono illustrate nell'allegato al presente documento.

Il riconoscimento, da parte degli uffici, dell'imperfezione di una singola prestazione o di una procedura informativa, darà luogo ad azioni correttive.

Gli standard di durata dei procedimenti amministrativi coincidono temporalmente con il termine di conclusione del procedimento stesso.

La Carta dei Servizi della Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali ha validità annuale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

RIFERIMENTI NORMATIVI



Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.



Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”.



Legge 14 novembre 1995, n. 481, “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità.



Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini nel rapporto con la Pubblica Amministrazione per l'erogazione dei servizi.



Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005 sulla qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti.



Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19 dicembre 2006 “Amministrazione di qualità e azione di modernizzazione per il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi”.



Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato” (Legge Finanziaria 2008) comma 461 - tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali garanzia di qualità, universalità ed economicità delle prestazioni di servizio pubblico.



Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009
“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.



Art.147, (come introdotto dall'art.3, comma 1, lett. d, del D.L.10 ottobre 2012, n.174, convertito con modificazioni, in legge 7 dicembre 2012, n. 213), lett. e), del comma 2, metodologia di controlli interni, di qualità dei servizi erogati.



Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte della PA “standard di qualità dei servizi pubblici da adottare ai sensi dell'art. 28 del citato Decreto Legislativo n. 150/2009.



Delibera Civit n. 88/2010 ”Linee guida per la definizione degli standard di qualità” - percorso metodologico per la definizione degli standard di qualità dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni.



Delibera Civit n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici” approfondimento in materia di standard di qualità dei servizi resi al cittadino dalle pubbliche amministrazioni.



Decreto Legislativo 25 maggio 2016, n. 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza”, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.



Decreto del Presidente della Repubblica 12 settembre 2016, n. 194 “Regolamento recante norme per la semplificazione e l'accelerazione dei procedimenti amministrativi”, a norma dell'articolo 4 della legge 7 agosto 2015, n. 124.

SERVIZI DELLA DIREZIONE

La Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali coordina e pianifica le attività ascrivibili al ciclo della programmazione Europa, al fine di attrarre finanziamenti a livello europeo, nazionale e regionale. Quanto precede al fine di migliorare la capacità di programmazione, gestione ed utilizzo dei fondi UE e/o ad altre titolarità e programmi, attraverso una pianificazione permanente e un'organizzazione orientata ad una visione strategica dell'evoluzione della città di Catania, proiettata in ambito Metropolitano.

Cura in particolare i seguenti programmi: Pon Metro; Patto per Catania; PO FESR (Programma Operativo Fondo Europeo di Sviluppo Regionale); Agenda Urbana Regionale; POC/PAC (Programmi Operativi Complementari).

Tali programmi sostengono specifiche scelte strategiche per la valorizzazione delle aree urbane, in dimensione metropolitana e/o d'area vasta, innervando interventi mirati allo sviluppo e alla coesione territoriale grazie ai fondi di investimento europeo.

La Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali coordina inoltre l'individuazione di avvisi e bandi connessi alla programmazione comunitaria, nazionale e regionale, garantendo tempestive informazioni ed assistenza progettuale ai potenziali soggetti attuatori. Promuove e sovrintende all'utilizzo dei fondi UE e/o con altre titolarità per la riqualificazione e rigenerazione della città (infrastrutture e servizi).

Svolge le funzioni assegnate nel SI.GE.CO. (Sistema Gestione e Controllo) nell'ambito del PON Metro 2014/2020 garantendo:

1. L'espletamento di tutte le funzioni previste dal Sistema di Gestione e Controllo e nel M.O.P. (Manuale Operativo delle Procedure) del PON Metro 2014/2020 (Delib.ne di G.M. n. 02 del 09/01/2018).

2. L'implementazione del sito Web dedicato al Patto per Catania.
3. L'implementazione e l'alimentazione del sito web dell'Autorità Urbana di Catania nell'ambito del Pon Metro.
4. L'attività di coordinamento permanente finalizzata al rispetto dei crono programmi del piano operativo e dei singoli progetti del Patto per Catania necessari per la sua attuazione.
5. La realizzazione di incontri partenariali con gli stakeholders per la divulgazione delle informazioni, la condivisione delle procedure da implementare e la concertazione sulle scelte programmatiche strategiche in ordine al PON Metro, ai Programmi Operativi Complementari, all'implementazione del PO FESR per l'attuazione degli interventi.
6. L'organizzazione di tavoli partenariali per il monitoraggio dell'attuazione del Pon Metro, del Patto per Catania e l'implementazione del PO FESR.
7. La Direzione Politiche Comunitarie e Fondi pianifica l'attività di supporto alla progettazione e al management con attività consulenziali, gestionali, amministrative, nonché la verifica di progettazione e il monitoraggio in piattaforma informativa Pon Metro e il supporto all'Autorità di Coesione per il Patto per lo Sviluppo città di Catania.
8. La Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali garantisce inoltre informazioni, orientamento e consulenza a sportello sui programmi, sulle opportunità offerte dalla programmazione europea, anche in logica di gemellaggi e protocolli d'intesa con città Euromediterranee o partenariati progettuali.

DIRETTORE

Ing. Fabio Finocchiaro

e-mail: fabio.finocchiaro@comune.catania

POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Dott. Carmelo Coco

e-mail: carmelo.coco@comune.catania.it

ACCESSIBILITA'

Sono garantite l'accessibilità fisica agli uffici e la disponibilità di tutti i dipendenti al ricevimento del pubblico nei giorni e negli orari di apertura, per la consultazione degli atti prodotti dalla Direzione, ovvero per l'erogazione delle attività e dei servizi di competenza.

Per attività di informazione, assistenza e orientamento sugli avvisi e sulla strutturazione di partenariati è prevista anche la possibilità di concordare telefonicamente, o tramite e-mail e sito web, specifici appuntamenti con il personale dedicato.

Orari di apertura al pubblico:

lunedì al venerdì 09.30-12.00

giovedì dalle ore 15.30 alle 17.00

Tel. 095/7427514 - 07 - 06 - 15

Piazza Stesicoro 29 – 95131 - Catania

e-mail: po.politichecomunitarie@comune.catania.it

[Sito Web : www.comune.catania.it](http://www.comune.catania.it)

CENTRO DI INFORMAZIONE SPORTELLLO EUROPA

Per avvicinare l'Europa ai cittadini e alla loro realtà quotidiana, Il Comune di Catania ha istituito un servizio che consiste nel fornire informazioni e consulenza sulle politiche dell'Unione europea.

Lo sportello è a disposizione di utenti intesi come singoli cittadini, ma anche imprese, associazioni, cooperative, enti pubblici, scuole, mondo del volontariato e della ricerca, professionisti, centri di formazione, associazioni di categoria, agricoltori, studenti e insegnanti, che possono accedere al Servizio per cercare informazioni sulle principali tematiche di pertinenza dell'Unione europea.

Ospitato nella struttura del Palazzo Tezzano presso la Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali, lo sportello offre il servizio di informazioni e assistenza sulle politiche, i programmi e i finanziamenti dell'Unione europea, un servizio di allerta sulle principali novità dall'Unione e un database di ricerca partner per i progetti europei.

Lo sportello è aperto a tutti i cittadini, e contribuisce alla divulgazione delle politiche dell'Unione europea a livello locale.

I suoi obiettivi sono:



Permettere ai cittadini di ottenere informazioni, orientamento, assistenza e risposte a domande sulle istituzioni, la legislazione, le politiche, i programmi e le possibilità di finanziamento dell'Unione europea;



Promuovere attivamente a livello locale e regionale il dibattito pubblico e l'interesse dei media sull'Unione europea e le sue politiche;



Informazione, comunicazione e pubblicistica;



Orientamento, assistenza e consulenza;



Networking e pubbliche relazioni.

Lo sportello è aperto al pubblico secondo il seguente orario:
mattina da lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle 12,00
pomeriggio: giovedì dalle ore 15,30 alle 17,00

MODULI DELLO SPORTELLLO:

Modulo consulenza utenti e informativa privacy (allegato 2)

Questionario di valutazione del servizio fornito (allegato 3)

EFFICACIA, TEMPESTIVITA' E TRASPARENZA

La Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali garantisce il massimo della trasparenza in termini di procedure, fonti normative, riferimenti documentali.

Il tempo di risposta può variare in relazione al tipo di attività e di richiesta, alla tempistica necessaria per l'adempimento e alle scadenze degli obblighi previsti per legge.

La trasparenza dei servizi erogati e la qualità degli stessi vengono garantiti attraverso la diffusione on line delle informazioni.

I tempi di pubblicazione e aggiornamento sul sito internet istituzionale sui servizi erogati e le procedure completate saranno costanti e aggiornati, secondo criteri di disponibilità e completezza dei materiali informativi disponibili.

MODALITA' RECLAMI, SEGNALAZIONI E PROPOSTE

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

E' possibile presentare segnalazioni/reclami:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli uffici e sul sito web istituzionale;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta dei Servizi.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta di norma entro **30** giorni.

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati dalla Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali, si potrà utilizzare una apposita scheda per invitare il cittadino ad esprimere proposte e suggerimenti.

La scheda sarà disponibile allo sportello e sul sito dell'ente.

I dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.



Al Direttore delle Politiche
Comunitarie e Fondi Strutturali

Oggetto del reclamo: _____

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

Descrizione del reclamo (descrivere i fatti e indicare la data):

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli articoli 13 e 23 del decreto legislativo n. 196/2003 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali", che i dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per le finalità di gestione della presente procedura e degli eventuali procedimenti connessi.

Direzione Politiche Comunitarie e Fondi
Strutturali
P.O. Sviluppo Progetti Comunitari e Fondi
Strutturali – Sportello Europa
Palazzo Tezzano
Piazza Stesicoro, 29
Catania

MODULO DI CONSULENZA DELL'UTENTE

Nome e Cognome (Rappresentante Legale) _____

Email _____ Telefono _____

Ragione Sociale _____

Natura Giuridica _____

☐ Associazione di promozione sociale

☐ Organizzazione di volontariato

☐ Altro _____

Iscritta al registro _____

Dichiara che l'Associazione è regolarmente affiliata al seguente consorzio:

_____ o al seguente Ente _____

Breve descrizione del motivo per cui si richiede la consulenza:

Breve descrizione dell'idea del progetto che si intende presentare:

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 2016/679

In osservanza di quanto disposto dall'articolo 13 del Regolamento U.E. 2016/679, il Comune di Catania fornisce le seguenti informazioni agli utenti in merito all'utilizzo dei dati personali.

Il titolare del trattamento è il Comune di Catania, Piazza Duomo 1, 95100 Catania, Tel. 095/7421111 (centralino) – PEC: comune.catania@pec.it.

Il responsabile della protezione dei dati (R.D.P.) è l'avv. Marco Petino, avvocato capo della Direzione Avvocatura Comunale (Provvedimento del Sindaco n. OA/58 del 25/05/2018)

Il Titolare tratta i dati personali, qualificabili come qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile, mediante una o più operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. A norma dell'art. 6 del Regolamento U.E. 2016/679 il trattamento è lecito solo se ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità;
- b) il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;
- d) il trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica;
- e) il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
- f) il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.

I dati personali sono trattati secondo le specifiche finalità previste dai singoli procedimenti amministrativi. La finalità del trattamento è definita dalle fonti normative che disciplinano i singoli procedimenti.

L'incaricato del trattamento dei dati è il Direttore/Dirigente competente del settore specifico e/o tematico al quale si riferiscono le informazioni, le pubblicazioni ed ogni altro dato presente, secondo gli atti di organizzazione vigenti (Provvedimento del Sindaco n. OA/59 del 25/05/2018).

I dati personali acquisiti saranno conservati per un periodo di tempo strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali e dei procedimenti e per il rispetto delle norme previste dalla normativa vigente per la conservazione degli atti e dei documenti della P.A. ai fini archivistici.

L'interessato ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la loro eventuale rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento.

L'interessato ha altresì il diritto alla portabilità dei dati.

L'interessato ha sempre diritto alla revoca del consenso prestato. In questo ultimo caso, la revoca del consenso al trattamento dei dati da parte dell'interessato non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati fino alla revoca.

L'interessato ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo come previsto dalla normativa art. 13, paragrafo 2, lettera d, del Regolamento U.E. 2016/679

Il Titolare del trattamento deve informare l'interessato se la comunicazione dei dati è richiesta dalla legge e delle possibili conseguenze per la mancata comunicazione di tali dati. (art. 13, paragrafo 2, lettera e, Regolamento U.E. 2016/679)

Per presa visione.

Data ____/____/____

Firma _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

Risponda alla valutazione con una votazione da 1 a 5 (1 punteggio minimo e 5 il massimo).

1. Come valuta la capacità di ascolto dello staff in relazione alla richiesta da lei effettuata?

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

2. Come valuta le proposte dello staff in relazione alle sue richieste?

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

3. Le è stata utile la consulenza complessivamente?

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

Come sei venuto/a a conoscenza dello Sportello Europa di Catania?

Catania, li ____ / ____ / ____