

## **CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Carta di Qualità dei Servizi della Direzione Gabinetto del Sindaco risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra amministrazione che eroga servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative.

La Carta costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

**Carta di Qualità dei Servizi**

**Elenco Servizi erogati**

- **Sponsorizzazioni**
- **Concessione Patrocini**
- **Rilascio Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico**
- **Gestione Segnalazioni Reclami e Suggerimenti**
- **Accesso agli Atti Amministrativi**
- **Servizi Turistici**
- **Imposta di Soggiorno**
- **Comunicazione Istituzionale**
- **Appendice (Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione)**



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

**INDICE**

• Sponsorizzazioni	pag. 4 - 6
• Concessione Patrocini	pag. 7 - 9
• Rilascio Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico	pag. 10 - 12
• Gestione Segnalazioni Reclami e Suggerimenti	pag. 13 - 15
• Accesso agli Atti Amministrativi	pag. 16 - 19
• Comunicazione Istituzionale	pag. 20 -21
• Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti	pag. 22
• Modulo Reclamo	pag. 23
• Modulo Segnalazioni	pag. 24
• Customer Satisfaction	pag. 25
• Questionario Soddisfazione Servizi erogati	pag. 26
• Servizi Turistici	pag. 27 - 31
• Imposta di Soggiorno	pag. 32 -34
• Modulo Reclamo Servizi Turistici	pag. 35
• Questionario Soddisfazione Servizi Turistici	pag. 36-38
• Informativa Privacy	pag. 39
• Appendice alla Carta Qualità dei Servizi	pag. 40
• Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione	pag. 41
• Dimensioni aggiuntive della Qualità	pag. 42



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Servizio	Sponsorizzazioni
<b>Descrizione</b>	<p>Per "<i>sponsorizzazione</i>" si <b>intende</b> ogni contributo in beni o servizi, denaro o ogni altra utilità proveniente da terzi allo scopo di promuovere il loro nome, marchio, attività, prodotti ecc. ovvero di conseguire una proiezione positiva di ritorno e quindi un beneficio di immagine.</p> <p>La sponsorizzazione per l'Amministrazione comunale ha le finalità di realizzare o acquisire a titolo gratuito interventi, servizi, prestazioni, anche economiche, beni o attività inseriti nei programmi di spesa ordinari con finanziamento a carico del bilancio dell'ente o nei relativi allegati come meglio specificato dal relativo regolamento.</p> <p>Il rapporto di sponsorizzazione viene regolato mediante sottoscrizione di un apposito Contratto e viene registrato solo in caso d'uso.</p>
<b>Normativa di riferimento:</b>	<p><u><a href="#">Regolamento Comunale per la Gestione delle Sponsorizzazioni</a></u>, approvato con deliberazione C.C. n. 21 del 19-03-2009, esecutivo, ed in linea con le recenti norme dettate dagli art. 4 e 19 del Nuovo Codice dei Contratti Pubblici approvato con D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e pubblicato in G. U. n. 91 del 19 aprile 2016 e s.m.i.</p> <p>Link: <a href="http://www.comune.catania.it/servizi/sponsorizzazioni/">http://www.comune.catania.it/servizi/sponsorizzazioni/</a></p>
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	<p>Partecipazione al bando di gara, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, con una manifestazione di interesse a sponsorizzare a firma del legale rappresentante della ditta proponente.</p> <p>La manifestazione di interesse deve essere indirizzata al Comune di Catania - Direzione Gabinetto del Sindaco corredata dalla documentazione richiesta nel bando che, a titolo non esaustivo, si elenca:</p> <p>Scheda offerta/Autocertificazione debitamente compilata; Autocertificazione art.53, co. 16 ter, del D. Lgs 30 marzo 2001 n. 165 debitamente compilata; Documento di riconoscimento in corso di validità; Descrizione analitica della proposta; L'accettazione delle condizioni previste nel bando di sponsorizzazione.</p>
<b>Accessibilità</b>	<p>La manifestazione d'interesse a sponsorizzare deve pervenire:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· per mezzo del servizio postale, con Raccomandata con avviso di ricevimento;</li><li>· a mano, con rilascio di ricevuta da parte del Protocollo Generale;</li><li>· tramite PEC: <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a></li></ul> <p>Nel caso di invio tramite PEC la manifestazione di interesse dovrà pervenire con firma digitale.</p>
<b>Tempestività</b>	<p>La tempestività è legata allo studio di fattibilità effettuato in collaborazione con le direzioni coinvolte e ai tempi di pubblicazione dell'avviso pubblico.</p>
<b>Trasparenza</b>	<p>Tutta la documentazione afferente alla procedura di sponsorizzazione è pubblicata nel sito istituzionale dell'Ente – Amministrazione Trasparente.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Efficacia</b>	Il contratto di sponsorizzazione è esaustivo rispetto alle esigenze dell'Amministrazione e all'offerta dello Sponsor.
<b>Fasi principali</b>	Acquisizione manifestazione di interesse a sponsorizzare; Studio di fattibilità; Predisposizione Atto amministrativo di approvazione di avviso pubblico e relativa pubblicazione; Esame della proposta di sponsorizzazione ed eventuale nomina della commissione di valutazione o Dichiarazione di gara deserta; Aggiudicazione, Accertamento e Impegno dell'offerta di sponsorizzazione con provvedimento dirigenziale; Stipula del contratto di sponsorizzazione.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Imprese individuali, associazioni, fondazioni, cittadini ed in generale con qualsiasi soggetto che non svolga attività in conflitto con l'interesse pubblico e con le finalità e competenze proprie dell'Ente Comunale per realizzare o acquisire a titolo gratuito interventi, servizi, prestazioni, anche economiche, beni o attività inseriti nei programmi di spesa ordinari con finanziamento a carico del bilancio dell'ente o nei relativi allegati come meglio specificato dal relativo regolamento.
<b>Modulistica</b>	Tutta la documentazione riguardante la procedura di sponsorizzazione è pubblicata nel sito istituzionale al seguente Link: <a href="http://www.comune.catania.it/servizi/sponsorizzazioni/">http://www.comune.catania.it/servizi/sponsorizzazioni/</a>
<b>Sede e recapiti</b>	L'iter procedimentale è gestito dalla <b>Direzione Gabinetto del Sindaco - Ufficio Sponsorizzazioni</b> . Sede: Piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti Responsabile del Procedimento: Rag. Patrizia Strazzeri Tel. 0957423333 E-mail: <a href="mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it">ufficio.gabinetto@comune.catania.it</a> <b>Orari di ricevimento al pubblico:</b> Lunedì e Giovedì 9,00 - 13,00 e 15,00 - 18,00; Martedì 9,00 - 13,00.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 18 ore apertura ufficio/ N° 36 ore lavoro 50% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 2 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 4 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N° 6 canali attivati/n. totale 6 canali possibili 100% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N° 2 canali attivati/ N° totale 3 canali possibili 66% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° reclami risolti/N° totale reclami % di risoluzione reclami
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 42 istanze evase/N° 42 totale istanze pervenute 100% di evasione istanze
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N° 42 di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/ N° 42 erogazioni totali (valore garantito) 100% di rilascio di servizi esaustivi
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 30



## Comune di Catania

Direzione Gabinetto del Sindaco

<b>Servizio</b>	<b>Concessione Patrocini a soggetti pubblici e privati in relazione ad attività istituzionale</b>
<b>Descrizione</b>	Il patrocinio viene concesso, con l'adozione di atto amministrativo del sindaco, a soggetti pubblici e privati per iniziative di interesse di tutta la comunità locale, per le quali si renda opportuna l'esplicitazione dell'adesione istituzionale (es. grandi eventi) e per iniziative settoriali per le quali sia opportuna l'associazione di immagine sotto il profilo operativo (es. un'iniziativa formativa specifica rivolta ad una particolare fascia di utenti).
<b>Normativa di riferimento:</b>	Regolamento Comunale per la concessione di patrocini adottato con delibera di Consiglio Comunale n. 28 del 6.04.09. link: <a href="http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/regolamenti/pdf-a/20090406-regolamento-patrocini-testo-coord.pdf">http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/regolamenti/pdf-a/20090406-regolamento-patrocini-testo-coord.pdf</a>
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Il soggetto promotore dell'iniziativa presenta la domanda per la concessione del patrocinio per la manifestazione o iniziativa. La domanda deve essere presentata su apposito modello, pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente, con almeno 30 giorni di anticipo dalla data di inizio dell'evento allegando, tra l'altro, la relazione illustrativa, copia del documento d'identità in corso di validità, dello statuto, verbale di nomina del legale rappresentante che sottoscrive l'istanza di patrocinio e autocertificazione anticorruzione.
<b>Accessibilità</b>	La richiesta può essere presentata utilizzando i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none"><li>• di persona al Protocollo Generale – Piazza Duomo – Palazzo Degli Elefanti;</li><li>• e-mail a <a href="mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it">ufficio.gabinetto@comune.catania.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido;</li><li>• posta certificata <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido;</li></ul>
<b>Tempestività</b>	Il Patrocinio viene concesso nei tempi utili per lo svolgimento dell'evento.
<b>Trasparenza</b>	Il modello di richiesta concessione Patrocinio è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente e contiene l'indicazione della documentazione necessaria per l'esame della medesima richiesta. Link: <a href="https://www.comune.catania.it/servizi/patrocini/upload/11-09-2014/allegato-1-istanza-coness-patroc.pdf">https://www.comune.catania.it/servizi/patrocini/upload/11-09-2014/allegato-1-istanza-coness-patroc.pdf</a>
<b>Efficacia</b>	La concessione del patrocinio è esaustiva in relazione alle richieste dell'interessato.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Associazioni, comitati e fondazioni senza fine di lucro operanti sul territorio; altri organismi non profit; aziende pubbliche di servizi alla persona; soggetti pubblici che realizzano attività di interesse per la comunità locale; società, di capitali o di persone, per iniziative divulgative, comunque non lucrative. Per iniziative di carattere culturale o sociale di importante rilevanza, realizzate da Associazioni o Enti, che non perseguono finalità di lucro, la concessione del Patrocinio può consentire l'utilizzo gratuito di sale di proprietà comunale.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Modulistica</b>	Il modello di richiesta concessione Patrocinio è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente nell'Area Amministrazione Trasparente – sezione Attività e Procedimenti, link: <a href="https://www.comune.catania.it/servizi/patrocini/upload/11-09-2014/allegato-1-istanza-coness-patroc.pdf">https://www.comune.catania.it/servizi/patrocini/upload/11-09-2014/allegato-1-istanza-coness-patroc.pdf</a>
<b>Sede e recapiti</b>	<b>Direzione Gabinetto del Sindaco</b> <b>Ufficio Patrocini</b> Responsabile del Procedimento: Rag. Agata Lanzafame Sede: Piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti Tel. 0957423372 – 0957423387- 0957423242; e-mail: <a href="mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it">ufficio.gabinetto@comune.catania.it</a> <b>Orari di ricevimento al pubblico:</b> Lunedì e venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00;



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 4 ore apertura ufficio/ N° 36 ore lavoro 11% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 3 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 4 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N° 4 canali attivati/n. totale 6 canali possibili 66% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N° 2 canali attivati/ N° totale 3 canali possibili 66% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° reclami risolti/N° totale reclami % di risoluzione reclami
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 40 istanze evase/N° 40 totale istanze pervenute 100% di evasione istanze
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N° 40 di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/ N°40 erogazioni totali (valore garantito) 100% di rilascio di servizi esaustivi
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 30



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Servizio</b>	<b>Rilascio Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico non avente carattere commerciale e/o edilizio</b>
<b>Descrizione</b>	L'Autorizzazione temporanea ad occupare suolo pubblico per iniziative culturali, politiche, ricreative, sociali e raccolta firme con tavolini e gazebo viene rilasciata a seguito di apposita istanza, attività istruttoria con l'eventuale sopralluogo, la verifica del rispetto della normativa di riferimento e il pagamento del suolo pubblico al mq stabilito dal regolamento COSAP.
<b>Normativa di riferimento:</b>	D.Lgs. n.507 del 15/11/93; Provvedimento Commissariale n. OA/42 del 05/04/2008 "Linee Guida per le Autorizzazioni Suolo Pubblico"; Regolamento del Canone per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche adottato con Delibera di Consiglio Comunale n. 24 del 03/07/2012. link: <a href="http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/regolamenti/pdf-a/20120307-regolamento-cosap-testo-coordinato.pdf">http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/regolamenti/pdf-a/20120307-regolamento-cosap-testo-coordinato.pdf</a>
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	La richiesta, corredata da autocertificazione antimafia, documento d'identità, relazione e/o disegni, deve essere presentata con almeno 20 giorni di anticipo dalla data di inizio dell'evento. Il pagamento del suolo pubblico al mq viene stabilito secondo quanto previsto dal regolamento Cosap.
<b>Accessibilità</b>	La richiesta può essere presentata utilizzando i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none"><li>• di persona al Protocollo Generale – Piazza Duomo – Palazzo Degli Elefanti;</li><li>• e-mail a <a href="mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it">ufficio.gabinetto@comune.catania.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido;</li><li>• posta certificata <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido;</li></ul>
<b>Tempestività</b>	Le richieste per ottenere l'autorizzazione occupazione suolo pubblico vengono registrate al protocollo informatico e tempestivamente istruite. Il rilascio avviene in tempi utili per lo svolgimento dell'evento.
<b>Trasparenza</b>	La scheda informativa del procedimento completa di tutti i riferimenti e la modulistica è fruibile on-line.
<b>Efficacia</b>	L'Autorizzazione rilasciata risponde compiutamente alle specifiche programmate e dichiarate dal soggetto richiedente.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Associazioni, comitati e fondazioni senza fine di lucro operanti sul territorio; altri organismi non profit; aziende pubbliche di servizi alla persona; soggetti pubblici che realizzano attività di interesse per la comunità locale



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Modulistica</b>	Il modello di richiesta Autorizzazione temporanea ad occupare suolo pubblico è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente; link: <a href="https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/allegati/modulistica/richiesta-autorizzazione-suolo-pubblico.pdf">https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/allegati/modulistica/richiesta-autorizzazione-suolo-pubblico.pdf</a>
<b>Sede e recapiti</b>	Il rilascio dell'autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico è gestito direttamente dall'Amministrazione Comunale <b>Direzione Gabinetto del Sindaco - Ufficio Autorizzazioni Suolo Pubblico</b> Sede: Palazzo degli Elefanti Tel. 0957423267 – 0957423447; E-mail: <a href="mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it">ufficio.gabinetto@comune.catania.it</a> <b>orario d'ufficio:</b> Da Lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 ; Giovedì anche dalle ore 15,00 alle ore 17,30.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 22 ore apertura ufficio/ N° 36 ore lavoro 61% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 2 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 4 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N° 4 canali attivati/n. totale 6 canali possibili 66% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N° 2 canali attivati/ N° totale 3 canali possibili 66% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° reclami risolti/N° totale reclami % di risoluzione reclami
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 191 istanze evase/N° 191 totale istanze pervenute 100% di evasione istanze
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N° 191 di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/ N° 191 erogazioni totali (valore garantito) 100% di rilascio di servizi esaustivi
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 30



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Servizio	Gestione Segnalazioni Reclami e Suggerimenti
<b>Descrizione</b>	<p>L'URP svolge il delicato compito di interfaccia tra Pubblica Amministrazione e cittadino ed è preposto a percepire il disagio espresso quando non ottiene risposte efficaci alle richieste presentate.</p> <p>La gestione delle segnalazioni e dei reclami rappresenta quindi uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e un momento di dialogo per accrescere la fiducia dei cittadini verso la P.A.</p> <p>Le segnalazioni/reclami sono di regola redatti in forma scritta, mediante la compilazione di un modulo disponibile presso l'URP e sul portale internet del Comune di Catania nella Sezione Guida ai Servizi URP.</p> <p>Il cittadino che effettua la segnalazione o il reclamo ha diritto ad essere informato sempre circa l'esito degli stessi. L'URP vigila che le risposte da parte degli uffici competenti vengano date nei tempi previsti e comunque non oltre 30 giorni dalla data di protocollazione.</p>
<b>Normativa di riferimento:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• DPCM 27/1/1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici (Parte III La tutela, art. 1 Procedure di reclamo);</li><li>• Legge 7 giugno 2000, n. 150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;</li><li>• D.Lgs. 30/3/2001 n. 165 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, art. 11 URP;</li></ul>
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	<p>Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Numero Verde URP 800887077;</li><li>• di persona sportello Front-Office URP – Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti;</li><li>• mail, a <a href="mailto:urp@comune.catania.it">urp@comune.catania.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido;</li><li>• posta certificata <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido;</li><li>• sportello on-line “Stanza del Cittadino” previa registrazione sul sito <a href="https://www.comune.catania.gov.it/etnaonline-portale/">https://www.comune.catania.gov.it/etnaonline-portale/</a> per ottenere le credenziali d'accesso.</li></ul>
<b>Accessibilità</b>	Il contenuto dei documenti è conforme ai requisiti tecnici di accessibilità.
<b>Tempestività</b>	L'iter procedimentale si svolge in tempi rapidi (inoltre agli uffici competenti entro 3 giorni, risposta all'utente mediamente entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione/reclamo);
<b>Trasparenza</b>	Nessun costo per i soggetti segnalanti.
<b>Efficacia</b>	Viene data una risposta completa ed esaustiva che risponde anche ai criteri di semplificazione del linguaggio.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Singoli cittadini e l'insieme di soggetti, anche collettivi, direttamente o indirettamente interessati al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Modulistica</b>	link: <a href="https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/la-guida-ai-servizi-al-cittadino/diritti-e-tutele/">https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/la-guida-ai-servizi-al-cittadino/diritti-e-tutele/</a>
<b>Sede e recapiti</b>	<b>Ufficio per le Relazioni con il Pubblico</b> Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti; Responsabile: Dott. Sebastiano Molino Front-Office Numero Verde 800887077 Tel. 0957423216 – 095743218 – 0957423327; E-mail: <a href="mailto:urp@comune.catania.it">urp@comune.catania.it</a> orario di ricevimento al pubblico: da lunedì a venerdì 8,30 - 13,00; giovedì anche 15,30 - 17,00.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 24 ore apertura ufficio/ N° 36 ore lavoro 66% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 5 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 4 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N° 5 canali attivati/n. totale 6 canali possibili 83% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N° 3 canali attivati/ N° totale 3 canali possibili 100% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° 487 segnalazioni risolti/N° 516 totale segnalazioni 95% di risoluzione
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 133 questionari di soddisfazione dell'utenza positivi/N° 140 questionari somministrati all'utenza 95%
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N° 461 di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/ N° 516 erogazioni totali (valore garantito) 90% di rilascio di servizi esaustivi
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 30



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Servizio	Accesso agli atti amministrativi
<b>Definizione del servizio e le sue finalità</b>	L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza, ed attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti.
<b>Descrizione del servizio</b>	L'accesso agli atti amministrativi è il diritto di prendere visione ed estrarre copia di documenti amministrativi, è regolamentato dalla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni e dal Regolamento Comunale del diritto di accesso agli atti amministrativi approvato con delibera del Commissario Straordinario n. 34 del 08/03/2000.  Link: <a href="http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-generali/atti-generali/regolamenti/documenti-pdf/regolamento_del_diritto_di_accesso_atti_amministrativi.pdf">http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-generali/atti-generali/regolamenti/documenti-pdf/regolamento_del_diritto_di_accesso_atti_amministrativi.pdf</a>
<b>Direzione responsabile</b>	Il servizio di accesso agli atti amministrativi è gestito direttamente dall'Amministrazione comunale - Direzione Gabinetto del Sindaco – URP. <b>Ufficio per le Relazioni con il Pubblico</b> Responsabile: Dott. Sebastiano Molino Piazza Duomo Palazzo Degli Elefanti Tel. 0957423383 – 0957423217 E-mail: <a href="mailto:urp@comune.catania.it">urp@comune.catania.it</a> orario di ricevimento: da lunedì a venerdì 8,30 - 13,00; giovedì anche 15,30 - 17,00.
<b>Analisi del fabbisogno degli utenti e i risultati attesi</b>	L'obiettivo primario è quello di assicurare l'esercizio del diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi anche attraverso l'accesso agli atti e avere informazioni sullo stato dei procedimenti amministrativi.
<b>Destinatari</b>	Tutti i soggetti portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale collegato ad una situazione che sia giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	La domanda di accesso agli atti amministrativi può essere presentata: • di persona sportelli URP – Palazzo Degli Elefanti - Piazza Duomo • e-mail a <a href="mailto:urp@comune.catania.it">urp@comune.catania.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido; • posta elettronica certificata <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a> con allegata la scansione di un documento d'identità valido; La domanda deve essere compiutamente compilata in ogni sua parte. Dovranno essere integrate le domande contenenti indicazioni generiche che non consentano di individuare con certezza il documento richiesto o di valutare l'interesse che fonda l'esercizio del diritto di accesso.
<b>Documentazione necessaria</b>	documento d'identità valido; se necessario ogni altro documento utile che attesti interesse diretto, concreto e attuale collegato al documento oggetto di richiesta di accesso.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Modulistica</b>	<p>Il modulo di richiesta di accesso agli atti è disponibile allo sportello ed è fruibile sul sito internet istituzionale ai seguenti link:</p> <p><a href="https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/la-guida-ai-servizi-al-cittadino/diritti-e-tutele/">https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/la-guida-ai-servizi-al-cittadino/diritti-e-tutele/</a></p>
<b>Tempi di rilascio</b>	<p>Il procedimento d'accesso agli atti amministrativi mediante si conclude entro 16 giorni dalla presentazione dell'istanza, con comunicazione o provvedimento espresso e motivato in caso di diniego o differimento.</p> <p>Qualora sia riscontrata l'esistenza di controinteressati, prima del rilascio degli atti, viene data comunicazione ai soggetti controinteressati individuati.</p>
<b>Costo</b>	<p>Oltre ai costi previsti per la ricerca degli atti, ai documenti rilasciati in copia semplice vengono apposte le marche per spese di riproduzione da € 0,20 per ogni facciata;</p> <p>Ai documenti rilasciati in copia conforme, vengono apposti i diritti di segreteria da € 0,52 per gli atti che si compongono da una a quattro facciate, oltre alle marche per spese di riproduzione.</p>
<b>Standard di qualità di erogazione del servizio</b>	<p><b>Accessibilità</b> Il contenuto dei documenti è conforme ai requisiti tecnici di accessibilità. <b>La</b> Multicanalità per offrire un servizio "su misura" e individuare il canale più adatto a soddisfare le esigenze dei differenti segmenti di cittadinanza. Canali disponibili: sportello, posta, fax, e-mail, pec.</p> <p><b>Tempestività:</b> Le istanze di accesso agli atti amministrativi ricevute dall'URP vengono registrate al protocollo informatico e tempestivamente, trasmesse all'Ufficio competente che detiene i documenti per le valutazioni conseguenti, utili al rilascio degli atti o dare una risposta al richiedente. Al richiedente viene rilasciata la ricevuta contenente il numero di protocollo, telefono, fax, posta elettronica, orari di ricevimento e il nominativo dell'addetto all'istruzione della richiesta di accesso.</p> <p>La documentazione viene predisposta dal Servizio che detiene gli atti, dopo opportuna valutazione della richiesta e degli eventuali contro interessati coinvolti, entro la scadenza dei termini previsti dalla legge.</p> <p><b>Trasparenza:</b> Il procedimento deve concludersi entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, con comunicazione o provvedimento espresso e motivato in caso di diniego o differimento.</p> <p>Nei casi ove è necessario viene data comunicazione agli eventuali contro interessati.</p> <p><b>Efficacia:</b> La consegna degli atti e della documentazione è rispondente e conforme alle richieste specificatamente dichiarate dall'utente ed è compiutamente coerente alle previsioni di accesso.</p>
<b>Informazioni agli utenti</b>	<p>Il soggetto richiedente viene contattato direttamente dall'Ufficio competente al rilascio oppure dall'URP per informarlo della disponibilità dell'atto. La documentazione richiesta viene consegnata all'interessato o a un delegato presso gli sportelli dell'URP previo pagamento delle spese previste, in alcuni casi gli atti possono essere inviati per posta.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Tutela dell'utente attraverso procedure di reclamo</b>	<p>Contro le determinazioni amministrative che negano il diritto di accesso o in caso di diniego implicito per decorrenza del termine massimo previsto nel Regolamento senza aver ricevuto risposta, nonché in caso di differimento dell'esercizio di accesso, è possibile ricorrere al Titolare del Potere Sostitutivo o anche fare ricorso al TAR.</p> <p>L'Ufficio Relazione con il Pubblico, garantisce che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003, modificato dal D.Lgs 101 del 10 agosto 2018, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7.</p>
<b>Attività di miglioramento e di semplificazione dei processi di erogazione</b>	<p>Adeguare il regolamento alla normativa vigente e rafforzare le soluzioni organizzative al fine di migliorare e semplificare i processi di erogazione del servizio.</p>
<b>Analisi di customer satisfaction</b>	<p>L'URP periodicamente somministra ai fruitori del servizio questionari di customer satisfaction sulla qualità del servizio offerto.</p> <p>link: Questionario di soddisfazione del Servizio <a href="https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/allegati/questionario-di-soddisfazione.pdf">https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/allegati/questionario-di-soddisfazione.pdf</a></p>
<b>Modalità e i tempi di monitoraggio</b>	<p>Ogni semestre vengono monitorati i tempi medi procedimentali delle richieste di accesso agli atti.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 24 ore apertura ufficio/ N° 36 ore lavoro 66% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 5 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 4 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N° 6 canali attivati/n. totale 6 canali possibili 100% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N° 3 canali attivati/ N° totale 3 canali possibili 100% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° 1 solleciti risolti/N° 1 totale solleciti 100% di risoluzione
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 133 questionari di soddisfazione dell'utenza positivi/N° 140 questionari somministrati all'utenza 95%
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N° 33 di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/ N° 33 erogazioni totali (valore garantito) 100% di rilascio di servizi esaustivi
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 30



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Servizio	Comunicazione Istituzionale
<b>Descrizione</b>	<p>Il Servizio Comunicazione Istituzionale promuove e realizza le attività di informazione e comunicazione istituzionale dirette prioritariamente ai mezzi di comunicazione di massa (agenzie di stampa, emittenti radiofoniche e televisive, quotidiani e periodici anche on-line), ma anche mirate ai cittadini senza mediazioni di organi di stampa.</p> <p>Promozione dell'immagine del Comune e della città di Catania a livello locale e sovra comunale attraverso iniziative giornalistiche e di comunicazione, anche sui canali social, sui temi e gli argomenti rilevanti per lo sviluppo culturale, sociale ed economico del territorio. Per questo obiettivo cura il raccordo con gli altri servizi e le articolazioni burocratiche dell'Ente al fine di realizzare una comunicazione integrata, omogenea e coordinata di tutto il Comune di Catania.</p>
<b>Normativa di riferimento:</b>	Legge 7 giugno 2000, n. 150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Il servizio viene erogato al fine di garantire visibilità e conoscenza dell'attività di informazione di governo dell'ente e conseguentemente assicurare una sempre più ampia partecipazione e condivisione della comunità delle scelte e delle strategie adottate dall'amministrazione pubblica locale;
<b>Accessibilità</b>	Diffondere la conoscenza dei servizi offerti e delle disposizioni normative utilizzando molteplici canali informativi, in modo da raggiungere tutta la cittadinanza;
<b>Tempestività</b>	Attività di raccordo e relazione con rappresentanti di altri enti pubblici e soggetti privati; contatti con i mass media, interlocuzioni dirette, anche digitali, con i cittadini;
<b>Trasparenza</b>	Semplificare e rendere chiare le procedure e le pratiche amministrative, agevolare la relazione tra amministratori e cittadini.
<b>Efficacia</b>	Adeguare il linguaggio agli strumenti informativi specifici (sito web, social media, comunicati stampa) e al pubblico di riferimento;
<b>Fasi principali</b>	Raccolta informazioni, elaborazione, diffusione.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Mezzi di comunicazione di massa (agenzie di stampa, emittenti radiofoniche e televisive, quotidiani e periodici anche on-line, nuovi media e i cittadini).
<b>Modulistica</b>	
<b>Sede e recapiti</b>	<p><b>Direzione Gabinetto del Sindaco</b> - Comunicazione Istituzionale, Relazioni Esterne Sede: Piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti Responsabile del Procedimento: A.P. Comunicazione Istituzionale, Relazioni Esterne, URP Dott. Sebastiano Molino Tel. 0957423253 - e-mail: <a href="mailto:ufficio.stampa@comune.catania.it">ufficio.stampa@comune.catania.it</a> <b>Orari di ricevimento:</b> Da lunedì a venerdì 9,30 -11,30; giovedì anche 15,30 – 17,00.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 12 ore apertura ufficio/ N° 36 ore lavoro 33% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 2 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 2 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, riferimenti di contatto, canali social (facebook, twitter, instagram e telegram).	N° 4 canali attivati/n. totale 6 canali possibili 66% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde, social)	N° 6 canali attivati/ N° totale 6 canali possibili 100% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° reclami risolti/N° totale reclami % di risoluzione reclami
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 392 istanze evase/N° 392 totale istanze pervenute 100% di evasione istanze
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N°392 di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/ N° 392 erogazioni totali (valore garantito) 100% di rilascio di servizi esaustivi
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 1



## Comune di Catania

### Direzione Gabinetto del Sindaco

#### Reclami Segnalazioni e Suggerimenti

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

Per suggerimento si intende l'azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Per segnalazione si intende l'azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione 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/segnalazioni** riguardanti i servizi erogati dalla Direzione Gabinetto del Sindaco gli utenti possono rivolgersi:

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico Piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti – piano terra;  
con segnalazione scritta utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (**Allegato n. 2**).

Per segnalare **reclami** su eventuali disservizi riscontrati nell'erogazione dei servizi erogati dalla Direzione Gabinetto del Sindaco gli utenti possono rivolgersi:

- Direzione Gabinetto del Sindaco - piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti;
  - all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti – piano terra;
- con reclamo scritto utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (**Allegato n. 1**).

Modalità di presentazione dei Reclami Segnalazioni e Suggerimenti:

Direzione Gabinetto del Sindaco - piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti

e-mail: [ufficio.gabinetto@comune.catania.it](mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it)

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) piazza Duomo, Palazzo degli Elefanti, piano terra;

e-mail: [urp@comune.catania.it](mailto:urp@comune.catania.it)

per posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [comune.catania@pec.it](mailto:comune.catania@pec.it)

Resta valida, inoltre, la facoltà di inoltrare reclami verbali, telefonando a:

- Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - numero verde 800887077 oppure 0957423216 – 0957423218 – 0957423327.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico avrà cura di prendere in carico i reclami, registrarli al protocollo informatico e riassegnarli ai responsabili degli Uffici competenti, i quali svolgeranno gli accertamenti e le idonee valutazioni, al fine di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime e offensive.

I competenti Uffici daranno 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.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Allegato n. 1

Modulo Reclamo

All'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico  
Comune di Catania

Prot. n° \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Oggetto: Carta Qualità dei Servizi – Direzione Gabinetto del Sindaco – Reclamo**

Il/ La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/ a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Con riferimento alla Carta Qualità dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale del Comune di Catania

Esplicita il Reclamo relativo al seguente Servizio/Ufficio:

\_\_\_\_\_

**Oggetto del Reclamo:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Modalità di ricezione del riscontro al Reclamo:

mail al seguente indirizzo di posta elettronica .....

posta al seguente indirizzo .....

Telefono .....

Catania \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Allego copia del documento d'identità

**Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco**

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

[ufficio.gabinetto@comune.catania.it](mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it)

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Allegato n. 2

Modulo Segnalazione/Suggerimento

All'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico  
Comune di Catania

Prot. n° \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Oggetto:** Carta Qualità dei Servizi – Direzione Gabinetto del Sindaco – Segnalazione/Suggerimento

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/ a \_\_\_\_\_

Il/la \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Con riferimento alla Carta Qualità dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale del Comune di Catania

Esplicita la Segnalazione/Suggerimento relativa al seguente Servizio/Ufficio:

**Oggetto del Segnalazione/Suggerimento:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Modalità di ricezione del riscontro alla Segnalazione/Suggerimento:

- mail al seguente indirizzo di posta elettronica .....
- posta al seguente indirizzo .....
- Telefono .....

Catania \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Allego copia del documento d'identità

**Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco**

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

[ufficio.gabinetto@comune.catania.it](mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it)

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro

24



## Comune di Catania

### Direzione Gabinetto del Sindaco

#### Customer Satisfaction

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

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti è stato predisposto dall'Amministrazione un modello di rilevazione della customer satisfaction interattivo, per mezzo del quale gli utenti potranno fornire le proprie indicazioni sul grado di soddisfazione riguardo ai servizi resi dalla Direzione nonché sul grado della qualità della Carta dei Servizi. Il modello è fruibile al seguente link del sito istituzionale dell'Ente: <https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/customer-satisfaction>

La Direzione Gabinetto del Sindaco ha predisposto un questionario di rilevazione della customer satisfaction (**Allegato n. 3**) da sottoporre agli utenti, disponibile presso tutti gli uffici della Direzione e pubblicato sul sito web istituzionale.

Il questionario, compilato in forma anonima, è teso alla valutazione del grado di soddisfacimento dell'utenza in merito ai servizi erogati, al fine di:

- verificare la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze degli utenti;
- avviare il monitoraggio degli indicatori individuati per gli standard di qualità per garantire il miglioramento continuo dei servizi erogati.

Le informazioni fornite in forma anonima saranno ritenute confidenziali e saranno utilizzate ai fini di implementare azioni di miglioramento all'erogazione dei servizi.

Ringraziando per la collaborazione si chiede di consegnare il questionario direttamente presso l'ufficio che eroga il servizio oppure presso la Direzione Gabinetto del Sindaco - Piazza Duomo – Palazzo Degli Elefanti.

Altresì, è possibile inviarlo al seguente indirizzo e-mail: [ufficio.gabinetto@comune.catania.it](mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it)



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Allegato n. 3

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZI**

- Sponsorizzazioni
- Concessione Patrocini
- Rilascio Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico
- Accesso agli Atti Amministrativi
- Gestione Segnalazioni Reclami e Suggerimenti
- Comunicazione Istituzionale

(Indagine anonima)

Gentile utente compilando questo sondaggio ci aiuterai a ottenere una migliore comprensione dei nostri problemi e ad ottimizzare i risultati del nostro servizio.

**Grado di professionalità percepito**

**Quanto ritiene che sia professionale il personale?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

**Tempi di risposta**

**Quanto ritiene che sia celere il servizio?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

**Proposte di miglioramento e/o eventuali reclami**

---

---

---

---

---

---

**Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco**

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

[ufficio.gabinetto@comune.catania.it](mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it)

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro

26



## Comune di Catania

### Direzione Gabinetto del Sindaco

### Servizi Turistici

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Turismo nasce con l'obiettivo:

- di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi,
- facilitare l'ascolto dei clienti al fine di migliorare e razionalizzare i servizi offerti dal Servizio Turismo, incoraggiando la formulazione di suggerimenti e osservazioni e la compilazione del questionario di valutazione della customer satisfaction.

Il Servizio, svolto da personale comunale, si effettua in tre punti strategici della città e attraverso la sezione "Turismo" del sito web del Comune di Catania.

Il servizio erogato è gratuito.

Tra i destinatari della Carta non si annoverano solo i turisti e i visitatori ma anche gli operatori turistici, enti locali, altre località turistiche, istituzioni di formazione, residenti, giornalisti e sponsor.

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi al Turista si ispira ai seguenti principi:

##### Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

##### Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni ed eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

##### Continuità

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

##### Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita una informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti ed alle opportunità di cui può godere.

##### Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate e tra risultati attesi e risultati raggiunti ovvero attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione, la programmazione delle attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

##### Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, 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 presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e valutare la qualità delle prestazioni rese mediante il questionario della "customer satisfaction".



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Servizio	Servizi Turistici - Front Office
<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Il Servizio Turistico di front-office nasce con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi;</li><li>- facilitare l'ascolto dei turisti-utenti al fine di migliorare e razionalizzare i servizi offerti, dare la certezza di informazioni corrette, esclusivamente di carattere pubblico e trasparente;</li><li>- migliorare e razionalizzare l'attività accettando suggerimenti e proposte da parte dei turisti-utenti</li></ul> <p>Il Servizio, garantito dal personale comunale, si effettua in tre punti strategici della città.</p> <p>Le informazioni di promozione turistica sono accessibili nella home del sito web del Comune di Catania, sezione "Cultura e Turismo".</p> <p>Il servizio erogato è gratuito.</p> <p>Tra i destinatari della Carta si includono non solo i turisti, ma tutto il pubblico richiedente, gli operatori turistici, rappresentanti di enti, altre località turistiche, istituzioni di formazione, residenti, giornalisti e sponsor.</p> <p>Link: <a href="https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/">https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/</a></p>
<b>Normativa di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".</li><li>• Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini.</li><li>• Legge 24 dicembre 2007 n.244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato".</li><li>• 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".</li><li>• D.Lgs 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 P.A."</li></ul>
<b>Sedi e recapiti</b>	<p>Direzione Gabinetto del Sindaco <b>Ufficio Turismo Sviluppo e Promozione Turistica</b> Via Vitt. Emanuele, 172 - Tel. 0957425572 Responsabile del Procedimento: Rag. Grazia Bartilotta E-mail: <a href="mailto:bureau.turismo@comune.catania.it">bureau.turismo@comune.catania.it</a></p> <p><b>Info Point Catania Centro</b> -Via Vittorio Emanuele II, 172 Tel. +39 0957425573 – Fax. +390957425572- Numero verde 800841042</p> <p><b>Info point Aeroporto</b> - Piano terra (area arrivi) angolo lato est Tel. +39 0957239682.</p> <p><b>Orario di ricevimento al pubblico:</b> da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00; giovedì - 15,30 - 17,00.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Destinatari</b>	<p>Turisti e visitatori Guide e Accompagnatori turistici Agenti di viaggio incoming e tour operator Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici Altri Uffici Turistici</p> <p><u>Clienti appartenenti al sistema locale e territoriale</u> Residenti, cittadini e comunità locale Enti e Associazioni locali Istituzioni di formazione, docenti e studenti</p> <p><u>Sistema turistico locale</u> (Insieme di attori turistici e non turistici) Clienti appartenenti ad altri sistemi Giornalisti Sponsor. Link: <a href="https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/">https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/</a></p>
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accogliere e fornire informazioni sulle iniziative turistiche dell'intero territorio comunale.</li><li>- Distribuire gratuitamente materiali cartacei ed elettronici sull'offerta turistica.</li><li>- Informare sui servizi di tipo turistico per accrescere la fruizione dell'offerta turistica (card turistica, accesso siti, etc).</li><li>- Assistere il turista nella ricerca di disponibilità ricettive, sulla base delle sue esigenze (orari, zone, ...).</li><li>- Realizzazione di itinerari turistici gratuiti secondo le esigenze dell'utente.</li><li>- Promozione di eventi e di iniziative culturali e turistiche.</li><li>- Gestione materiale promo pubblicitario (citymap, mappe, brochure, opuscoli, cd, dvd).</li><li>- Risposta alle richieste di informazioni tramite telefono, fax, email o posta ordinaria.</li><li>- Spedizione di materiale promozionale richiesto dall'utenza nazionale ed estera.</li><li>- Assistenza al turista per la segnalazione di disservizi agli organi competenti.</li><li>- Gestione del link turismo all'interno del sito istituzionale.</li><li>- Aggiornare puntualmente le informazioni e le mailing list degli operatori locali.</li><li>- Supporto e collaborazione per la realizzazione di materiale di documentazione.</li><li>- Acquisizione dei dati concernenti le strutture e i servizi del territorio.</li></ul>
<b>Modulistica</b>	<p>Tutte le informazioni riguardanti la città, le attrattive, i monumenti e gli eventi sono fruibili sul sito internet istituzionale al seguente link:</p> <p><a href="https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/">https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/</a></p>
<b>Tempi di rilascio</b>	<p>Riscontro in tempo reale.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<p><b>Accessibilità</b></p>   	<p>Info point Catania Centro</p> <p>Via Vittorio Emanuele II, 172 95131 Catania Tel. +39 095 7425573 – Fax. +39 095 7425572 Numero verde 800841042 <a href="mailto:bureau.turismo@comune.catania.it">bureau.turismo@comune.catania.it</a> Orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Sabato – ore 8,00-19,15 Domenica ore 8,30-13,30 Il Servizio è erogato in continuità direttamente da personale in organico all'Ufficio Turismo.</p> <p>Info point Aeroporto Piano terra (area arrivi) angolo lato est Tel. +39 095 7239682 Orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Sabato – ore 8,00-19,15 Domenica ore 8,30-13,30 Il Servizio è erogato in continuità direttamente da personale in organico all'Ufficio Turismo.</p>
<p><b>Tempestività</b></p>	<p>Riscontro in tempo reale.</p>
<p><b>Trasparenza</b></p>	<p>Al Turista viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alla procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può usufruire.</p>
<p><b>Efficacia ed Efficienza</b></p>	<p>Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate e tra risultati attesi e risultati raggiunti ovvero attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione, la programmazione delle attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.</p>
<p><b>Analisi di customer satisfaction</b></p>	<p>Periodicamente vengono somministrati ai fruitori del servizio questionari di customer satisfaction sulla qualità del servizio offerto.</p>
<p><b>Modalità e i tempi di monitoraggio</b></p>	<p>Il monitoraggio viene effettuato con cadenza semestrale.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 71 ore apertura ufficio/ N° 71 ore lavoro 100% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 8 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 4 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N° 6 canali attivati/n. totale 6 canali possibili 100% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N° 3 canali attivati/ N° totale 3 canali possibili 100% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° 0 reclami risolti/N° 0 totale reclami % di risoluzione reclami
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 1.400 istanze evase/N° 1400 totale istanze pervenute 100% di evasione istanze
	Compiutezza	Esastività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N° 4.054 di informazioni evase all'utenza/ N°4.054 informazioni totali all'utenza 100 % di informazioni rilasciate
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 1



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Servizio	Imposta di Soggiorno
<b>Definizione del servizio e le sue finalità</b>	<p>Presupposto dell'imposta è il pernottamento in strutture ricettive ubicate nel Comune di Catania, alberghiere ed extra alberghiere quali: Alberghi, Residence turistico alberghieri, Alberghi diffusi, Affittacamere, Bed and Breakfast, Agriturismi, Villaggi Turistici, Case per ferie, Case vacanze, Residence Rurali.</p> <p>L'imposta è dovuta anche dai soggetti che pernottano in immobili ad uso abitativo per periodi inferiori ai 30 giorni, cd. locazioni brevi.</p> <p>Le disposizioni di cui sopra si applicano anche nei casi di contratti di sublocazione e di contratti a titolo oneroso conclusi dal comodatario aventi ad oggetto il godimento dell'immobile da parte di terzi, stipulati alle condizioni del sopra indicato art. 4 comma 1 D. L. n. 50/17.</p>
<b>Normativa di riferimento</b>	<p>Nuovo Regolamento Comunale sull'Imposta di Soggiorno nella città di Catania Approvato con delibera di Consiglio Comunale del 30.08.2011, integrato e modificato con delibera di Consiglio Comunale n. 7 del 30.01.2019.</p> <p>Link: <a href="https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/imghome/nuovo-regolamento.pdf">https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/imghome/nuovo-regolamento.pdf</a> <a href="https://www.comune.catania.it/informazioni/avvisi/avvisi-2019/default.aspx?news=68874">https://www.comune.catania.it/informazioni/avvisi/avvisi-2019/default.aspx?news=68874</a></p>
<b>Sede e recapiti</b>	<p><b>Direzione Gabinetto del Sindaco</b> <b>Ufficio Sviluppo e Promozione Turistica</b> Sede: Via Vittorio Emanuele II, 172 95131 Catania Responsabile del Procedimento: Rag. Grazia Bartilotta Tel. 0957425572 E-mail: <a href="mailto:bureau.turismo@comune.catania.it">bureau.turismo@comune.catania.it</a> Orario di apertura al pubblico da Lunedì a Venerdì 10,00 - 13,30; Giovedì 10,00 - 13,30 e 15,30 – 17,30.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>Gestori di strutture ricettive ubicate nel Comune di Catania quali: Alberghi, Residence turistici alberghieri, Alberghi diffusi, Affittacamere, Bed and Breakfast, Agriturismi, Villaggi Turistici, Case per ferie, Case, Vacanza, Residence Rurali, Appartamenti ad uso Turistico.</p>
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	<p>Rilascio di credenziali, grazie ad account con diritti di accesso ad un database, per la gestione dell'imposta di soggiorno e per il conseguente versamento trimestrale a favore dell'Amministrazione Comunale.</p>
<b>Documentazione necessaria</b>	<p>Il soggetto gestore della struttura ricettiva, a finalità turistica, dovrà compilare una scheda pre-stampata. La scheda viene protocollata e registrata nell'anagrafica delle strutture ricadenti nel Comune di Catania.</p>
<b>Modulistica</b>	<p>La scheda per la registrazione delle strutture è fruibile nel sito istituzionale dell'Ente, nella sezione Nuovo Regolamento Tassa di Soggiorno, al seguente link: <a href="https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/tassa-di-soggiorno/default.aspx">https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/tassa-di-soggiorno/default.aspx</a></p>
<b>Tempi di rilascio</b>	<p>Accreditamento al software per la gestione della tassa di soggiorno avviene entro quindici giorni dalla data di registrazione anagrafica.</p>



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard di qualità di erogazione del servizio</b>	<p><b>Accessibilità:</b> La scheda pre-stampata può essere presentata utilizzando i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- di persona all'Ufficio Sviluppo e Promozione Turistica - Via Vittorio Emanuele II, 172 piano terra;</li><li>- via e-mail: <a href="mailto:bureau.turismo@comune.catania.it">bureau.turismo@comune.catania.it</a> dopo aver compilato la scheda fruibile <a href="https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/tassa-di-soggiorno/default.aspx">https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/tassa-di-soggiorno/default.aspx</a></li></ul> <p><b>Tempestività:</b> Accredimento al software per la gestione della tassa di soggiorno avviene entro 6 giorni lavorativi dalla data di registrazione anagrafica.</p> <p><b>Trasparenza:</b> Il servizio è reso garantendo tutte le informazioni a sostegno della esatta procedura da seguire.</p> <p><b>Efficacia ed Efficienza:</b> Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra i risultati conseguiti e risorse impiegate e tra i risultati attesi e risultati raggiunti.</p>
<b>Analisi di customer satisfaction</b>	Non sono stati somministrati questionari ai gestori delle strutture ricettive.
<b>Modalità e i tempi di monitoraggio</b>	



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N° 71 ore apertura ufficio/ N° 71 ore lavoro 50% di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N° 6 unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni(internet – e-mail –telefono – sportello, ecc.)	N° 4 canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N° 6 canali attivati/n.totale 6 canali possibili 100% di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N° 3 canali attivati/ N° totale 3 canali possibili 100% di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° 1.200 reclami risolti/N° 1.200 totale reclami 100% di risoluzione reclami (assistenza nuova piattaforma software)
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N° 650 istanze evase/N° 650 totale istanze pervenute 100% di evasione istanze
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N° 1.165 di informazioni evase all'utenza/ N°2.292 informazioni totali 50,8% di informazioni rilasciate all'utenza
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni: 30



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Comune di Catania  
Ufficio Informazione e Accoglienza turistica  
Bureau.turismo@comune.catania.it

**Cognome e Nome** \_\_\_\_\_

Name - Name - Nom

**Indirizzo** \_\_\_\_\_ **C.A.P.** \_\_\_\_\_ **Città** \_\_\_\_\_

Address - Adresse - Adresse

**Recapito telefonico** \_\_\_\_\_ **e-mail** \_\_\_\_\_

Telephone number - Telefonnummer - Numéro de téléphone

**Nazionalità** \_\_\_\_\_ **Età** \_\_\_\_\_

Nationality - Staatsbürgerschaft - Nationalité Age - Alter - Age

**Motivo del reclamo** \_\_\_\_\_

Reason for the complaint - Grund der Beschwerde - Raison de la réclamation

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**NB:** Ai sensi D.Lgs. 101/2018 (Attuazione nuovo Regolamento UE Privacy) Codice in materia di trattamento dei dati personali, si informa che i dati personali riportati sul presente modulo sono trattati esclusivamente al fine dell'inoltro del reclamo all'autorità competente e/o a fini statistici ad uso interno.

**Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

Date - Datum - Date Signature - Unterschrift - Signature

**Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco**

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

[ufficio.gabinetto@comune.catania.it](mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it)

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZI TURISTICI**

(indagine anonima)

**Gentile utente compilando questo sondaggio ci aiuterai a ottenere una migliore comprensione dei nostri problemi e ad ottimizzare i risultati del nostro servizio.**

**Quanto ritiene che sia celere il servizio?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

**Quanto ritiene sia cortese e amichevole il personale?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

**Quanto ritiene sia professionale il personale?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

**Quanto è rimasto soddisfatto dal modo in cui si è sentito trattato?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

**Quanto è rimasto soddisfatto del materiale turistico informativo ricevuto?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

**Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco**

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

[ufficio.gabinetto@comune.catania.it](mailto:ufficio.gabinetto@comune.catania.it)

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



**ASSESSMENT QUESTIONNAIRE**

(anonymous investigation)

**Dear user, if you fill in this poll, you will help us to understand our problems and optimize the results of our service.**

**How fast is the service ?**

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

**How polite is the staff?**

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

**How professional is the staff?**

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

**How much are you satisfied with this service?**

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

**How much are you satisfied about info-turistic material received?**

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng



## CUESTIONARIO DE SATISFACCION

**Estimado turista, te proporcionamos este cuestionario con el fin de mejorar y ofrecerte un mejor servicio.**

**Con qué rapidez fue atendido?**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

**El personal ha sido educado?**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

**El personal ha sido profesional?**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

**Ha quedado satisfecho con el servicio?**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

**Ha quedado satisfecho con el material turistico recibido?**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo



## Comune di Catania Direzione Gabinetto del Sindaco

### 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. 0957421111 (centralino) – PEC: [comune.catania@pec.it](mailto:comune.catania@pec.it).

Il Responsabile della Protezione dei Dati (R.D.P.) è il Dott. Paolo Italia, Direttore della Direzione Pubblica Istruzione (Provvedimento del Sindaco n. OA/133 del 10/11/2020).

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 (Prov. 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 quest'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 \_\_\_\_\_



## Comune di Catania Direzione Gabinetto del Sindaco

### APPENDICE ALLA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

#### Livelli di Qualità (Standard Qualitativi) e Indicatori di Misurazione

##### Adozione di standard qualitativi minimi

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi, a seguito della loro mappatura rappresentata all'interno della Carta nelle schede contenenti le informazioni indispensabili per ciascun servizio erogato, sono state individuati alcuni criteri di qualità (c.d. dimensioni) ritenuti essenziali, che servono ad indicare la qualità effettiva del servizio; si tratta di livelli minimi di qualità che ciascuna struttura della Direzione Gabinetto del Sindaco si impegna a garantire agli utenti.

Le dimensioni individuate sono:

- l'**accessibilità**, che rappresenta la capacità di garantire la fruizione diretta del servizio a tutti gli utenti potenzialmente interessati;
- la **tempestività**, che rappresenta il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio;
- l'**efficacia**, che rappresenta la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza dei risultati ai bisogni individuati dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti;
- la **trasparenza**, che rappresenta l'insieme delle informazioni necessarie per usufruire del servizio, diffuse/disponibili/reperibili/acquisibili/comprendibili dall'utente.

Per ogni dimensione è stata individuata una o più sottodimensione di qualità, rappresentante gli **standard**, ovvero i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare.

##### Misurazione degli standard: Indicatori

Gli standard di qualità sono misurati attraverso **indicatori**, per ognuno dei quali è stato definito un "valore" (calcolo dell'indicatore) che consente di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

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

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

Nella tabella che segue sono elencate le predette dimensioni della qualità, le sottodimensioni, gli indicatori e i valori standard. In caso di mancato rispetto degli standard elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nell'allegato 2 della presente Carta Qualità dei Servizi.



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

<b>Standard qualitativi offerti e indicatori per la loro misurazione</b>			
<i>Dimensioni (criteri di qualità)</i>	<i>Sottodimensioni (standard di qualità)</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Valore (Calcolo dell'indicatore)</i>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura dell'Ufficio al pubblico	N. ore apertura ufficio/ N. ore lavoro % di ore di apertura settimanali sul monte ore settimanale
		Unità di personale di riferimento per accedere al servizio	N. unità di personale garantito
	Accessibilità multicanale	Canali attraverso cui accedere alle informazioni (internet – e-mail – telefono – sportello, ecc.)	N. canali garantiti
<b>Trasparenza</b>	Informazione	Canali di informazione da Ente a cittadino (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione dei Regolamenti, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione)	N. canali attivati/N. totale canali possibili % di attivazione
	Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, modulo reclami, n° verde)	N. canali attivati/N. totale canali possibili % di attivazione
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utenza	N° reclami risolti/N° totale reclami % di risoluzione reclami
	Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi. Verifica dell'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari di soddisfazione dell'utenza	N. istanze evase/N. totale istanze pervenute % di evasione istanze
	Compiutezza	Esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	N. di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/ N. erogazioni totali (valore garantito) % di rilascio di servizi esaustivi
<b>Tempestività</b>	Tempo necessario alla erogazione del servizio	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni



**Comune di Catania**  
*Direzione Gabinetto del Sindaco*

Per rappresentare con completezza la qualità effettiva di un servizio si possono prevedere dimensioni aggiuntive:

<b>DIMENSIONI AGGIUNTIVE DELLA QUALITA'</b>	
<b>Efficienza</b>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse;
	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti;
<b>Flessibilità</b>	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente;
<b>Elasticità</b>	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza
<b>Continuità</b>	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo.

**Miglioramento degli standard di qualità**

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

Ogni anno viene redatto e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Ente una relazione sui risultati conseguiti sull'applicazione della Carta Qualità dei Servizi, che riporta:

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

In tal modo la Direzione Gabinetto del Sindaco si impegna a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati al fine di migliorarne la qualità.