



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE
N. 221 DEL 23/12/2019**

OGGETTO

Approvazione Carta dei Servizi dello Sportello Polifunzionale e modifica del manuale di gestione del Protocollo.

L'anno duemiladiciannove, il giorno ventitre del mese di dicembre , in Campi Bisenzio nella sala delle adunanze posta nella Sede Comunale, si è riunita la Giunta Comunale in seduta convocata per le ore 16:00 per trattare gli affari all'ordine del giorno.

Presiede l'adunanza EMILIANO FOSSI nella sua qualità di Sindaco.

Presenti n. 8 Assenti n. 0

FOSSI EMILIANO	Sindaco	Presente
DI FEDE GIOVANNI	Vice Sindaco	Presente
ARTESE ESTER	Assessore	Presente
LOIERO LORENZO	Assessore	Presente
NUCCIOTTI RICCARDO	Assessore	Presente
RICCI LUIGI	Assessore	Presente
ROSO MONICA	Assessore	Presente
SALVATORI GIORGIA	Assessore	Presente

Partecipa alla seduta il dott. MARCO PANDOLFINI, Segretario Generale del Comune.

Il Presidente, riconosciuta la validità del numero legale degli intervenuti per poter deliberare, dichiara aperta la seduta.



LA GIUNTA COMUNALE

Richiamati:

- La Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Il D.Lgs 30/7/1999 n. 286 Capo III “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi “ che all’art. 11 stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l’erogazione dei servizi pubblici, individuando la Carta dei Servizi quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti, i servizi erogati, modalità, condizioni, standard di qualità garantiti ed in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
- l’art. 32 del D.Lgs. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale degli enti della Carta dei Servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;
- il Regolamento per la disciplina dei controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale 33 del 20/02/2013 e ss.mm.ii. ed in particolar modo l’articolo 20 “Organizzazione e metodologie del controllo sulla qualità dei servizi erogati” comma 3 a norma del quale “... Sono strumenti del controllo della qualità: ... l’analisi del rispetto degli standard definiti all’interno delle Carte dei Servizi ”;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 2 del 15/01/2019 “Approvazione del Piano Esecutivo di Gestione 2019 - 2021 e del documento denominato "Obiettivi strategici e Piano Dettagliato degli Obiettivi anno 2019"”;
- la successiva Deliberazione della Giunta Comunale n. 116 del 31/07/2019 “Modifica al documento denominato "Obiettivi strategici e Piano Dettagliato degli Obiettivi anno 2019” ed in particolare l’obiettivo n. 7 “Predisposizione Carta dei servizi relativa allo Sportello Polifunzionale” assegnato al 2° Settore;

Ritenuto, stante quanto sopra, necessario adottare una Carta dei Servizi per lo Sportello Polifunzionale – URP;

Dato atto che una proposta di Carta dei Servizi e di relativa scheda per la rilevazione della qualità percepita (questionario) predisposta dallo Sportello Polifunzionale è stata esaminata in data 29/11/2019 dall’Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati, che ha espresso parere favorevole all’adozione da parte della Giunta Comunale, previa alcune integrazioni concordate riguardanti il testo presentato;

Vista la nuova proposta di Carta dei Servizi e di scheda per la rilevazione della qualità percepita predisposta dallo Sportello Polifunzionale, che recepisce le indicazioni dell’Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati;



Ritenuto opportuno approvare la Carta dei Servizi, allegato A alla presente deliberazione, e la scheda per la rilevazione della qualità percepita dei servizi resi dallo Sportello Polifunzionale, allegato B, documenti allegati entrambi quali parti integranti del presente atto;

Visto il Manuale di Gestione del Protocollo Informatico, dei flussi documentali e degli archivi (Manuale di Gestione) approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 51 del 15/03/2016 ed in particolare l'articolo 35 comma 2 lettera i) che prevede che l'Ufficio Protocollo (afferente allo Sportello Polifunzionale) gestisca la corrispondenza delle persone residenti presso la Casa Comunale;

Dato atto che la Carta dei Servizi in approvazione non contiene tra le attività dello Sportello Polifunzionale la gestione della corrispondenza delle persone residenti presso la Casa comunale e stante l'assenza di ulteriori obblighi normativi alla gestione della corrispondenza, anche privata, delle persone residenti alla Casa Comunale da parte del Comune;

Ritenuto pertanto necessario abrogare l'articolo 35 comma 2 lettera i) del Manuale di Gestione;

Visto l'allegato parere favorevole di regolarità tecnica, espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" (T.U.E.L.) e successive modifiche ed integrazioni;

Dato atto che la presente proposta non comporta riflessi, né diretti né indiretti, sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente e che pertanto non è necessario richiedere l'espressione del parere di regolarità contabile;

Visto il decreto legislativo 18.08.2000, n. 267;

Visto lo Statuto comunale;

Con voti favorevoli unanimi espressi in forma palese,

DELIBERA

1. di approvare la Carta dei Servizi dello Sportello Polifunzionale e la scheda per la rilevazione della qualità percepita dei servizi resi dallo Sportello Polifunzionale, rispettivamente allegato A e B alla presente deliberazione, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale;



2. di dare atto che il contenuto delle Carta allegata ha durata indeterminata ed eventuali revisioni saranno adottate dalla Giunta comunale in presenza di modifiche sostanziali di quanto in esse descritto;
3. di abrogare l'articolo comma 2 lettera i) del Manuale di Gestione del Protocollo a far data dal 01/03/2020 in modo da darne opportuna diffusione sia ai residenti presso la Casa comunale che agli operatori postali ed ufficiali giudiziari;
4. di dare mandato ai Servizi competenti affinché sia data adeguata pubblicità alla Carta dei Servizi dello Sportello Polifunzionale, anche tramite pubblicazione nel sito istituzionale sulla sezione Amministrazione Trasparente, nonché il posizionamento di copie stampate presso lo Sportello Polifunzionale;
5. di pubblicare la presente deliberazione all'Albo Pretorio del Comune, ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. n. 267/2000 e, contestualmente, dare comunicazione dell'adozione dell'atto ai capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. 267/2000;

Quindi

LA GIUNTA COMUNALE

Ravvisata l'urgenza della presente deliberazione al fine di garantirne una tempestiva comunicazione ai vari portatori di interesse coinvolti;

con separata votazione favorevole unanime espressa in forma palese,

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del Decreto Legislativo n. 267/2000.



Comune di Campi Bisenzio
Città Metropolitana di Firenze

Allegato alla deliberazione
C.C./G.C. n° 221 del 23.12.2019

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE ALLA GIUNTA COMUNALE / AL CONSIGLIO COMUNALE

OGGETTO: Approvazione Carta dei Servizi dello Sportello Polifunzionale e modifica del manuale di gestione del Protocollo.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

La sottoscritta Lucia Fiaschi, direttore del settore 2° "Organizzazione Interna/Servizi al Cittadino" esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in oggetto, ai sensi degli artt. 49 e 147 bis del D. Lgs. 18.08.2000, n. 267 e dell'art. 7 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni.

Campi Bisenzio, 19 dicembre 2019

IL DIRETTORE DEL 2° SETTORE
"Organizzazione Interna/Servizi al Cittadino"
Lucia Fiaschi



Letto, approvato e sottoscritto

Il Presidente

f.to EMILIANO FOSSI

Il Segretario Generale

f.to MARCO PANDOLFINI

Firma autografa apposta sull'originale, sostituita da indicazione a mezzo stampa, ai sensi del Decreto legislativo n. 39/1993 art. 3 comma 2.

Certificato di pubblicazione e di esecutività contenuto nell'originale.