



# Comune di Salerno

## Settore Opere e LL.PP.

SERVIZIO PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA REALIZZAZIONE DI OPERE

PUBBLICHE ED ESPROPRIAZIONI

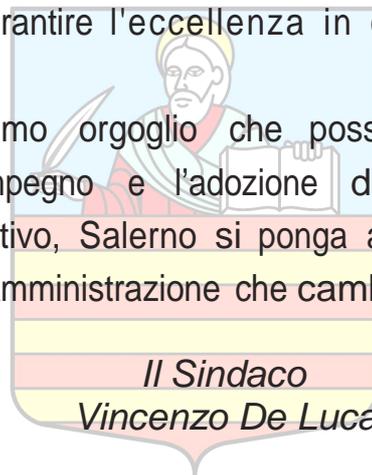
# Carta dei Servizi

## Premessa

La volontà dell'Amministrazione Comunale di Salerno nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi.

Con la Carta dei Servizi, si vuole definire e portare a conoscenza dei cittadini dei loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire l'eccellenza in ordine ai singoli aspetti del servizio.

È, quindi, con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Salerno si ponga all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.



HIPPOCRATICA  
CIVITAS

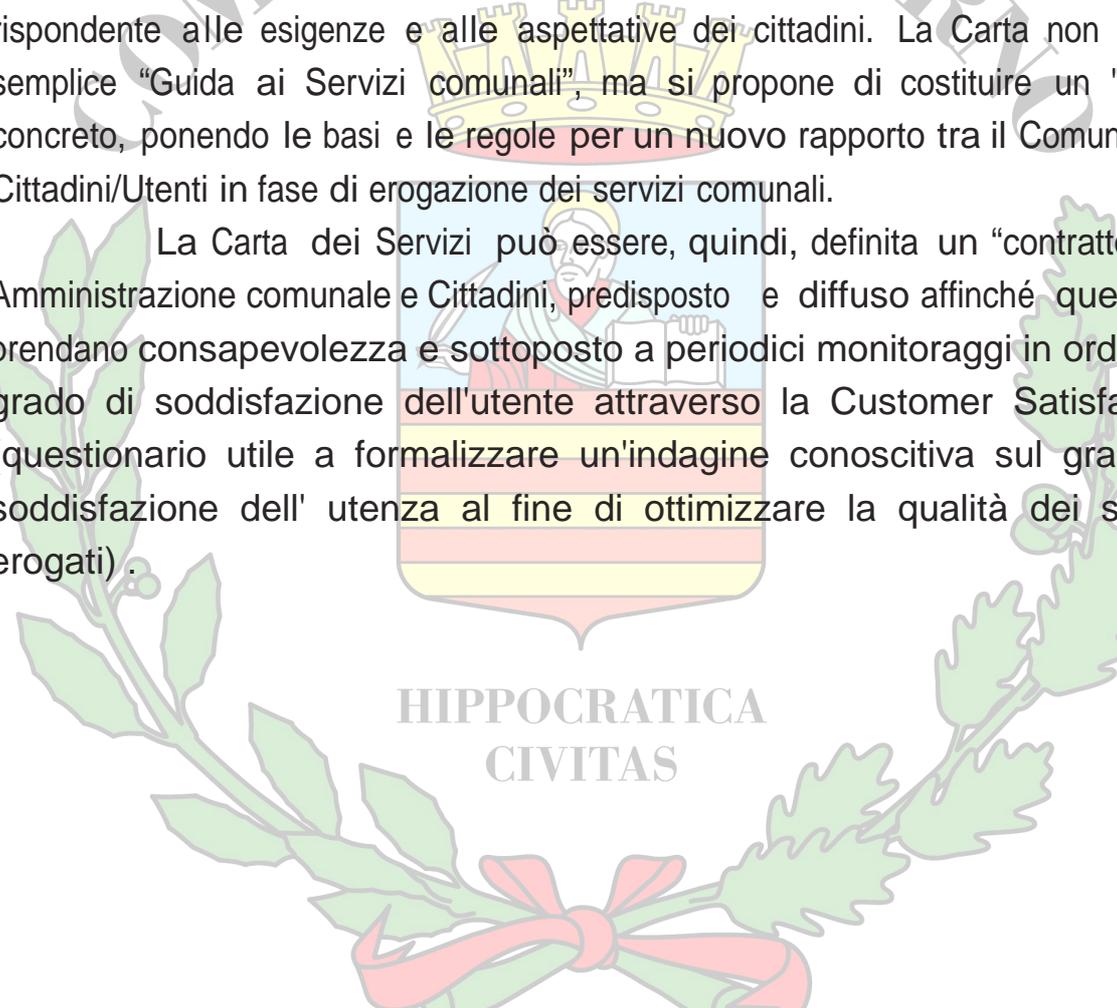
# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	4
1. Obiettivo primario del servizio	5
2. Attività del servizio	5
3. Oggetto del servizio	5
4. Modalità di accesso e fruizione	6
5. Destinatari	6
6. Orari di accesso al pubblico	6
7. Ubicazione degli Uffici	6
8. Personale operante nel servizio	6
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	7
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	8
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	10
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	11
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	13

## Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta dei Servizi il Comune di Salerno si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre rispondente alle esigenze e alle aspettative dei cittadini. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", ma si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei Servizi può essere, quindi, definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza e sottoposto a periodici monitoraggi in ordine al grado di soddisfazione dell'utente attraverso la Customer Satisfaction (questionario utile a formalizzare un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di ottimizzare la qualità dei servizi erogati).



HIPPOCRATICA  
CIVITAS

## Carta del Servizio

Luglio 2013

### 1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la gestione delle procedure espropriative per l'acquisizione in proprietà in capo al Comune di Salerno dei beni immobili necessari per la realizzazione di opere pubbliche.

### 2. Attività del servizio

Il servizio si occupa dei procedimenti amministrativi secondo l'articolazione prevista dalla normativa in materia espropriativa .

### 3. Oggetto del servizio

#### a) PROVVEDIMENTI

Provvedimenti e atti necessari per l'esproprio di beni immobili di proprietà privata.

#### b) DICHIARAZIONI

- situazione giuridica di strade e/o aree in genere.

#### c) SOPRALLUOGHI

- verifica stato di fatto aree;
- verifica confini e apposizione termini;
- ricerche immobili da espropriare.

d) Accesso alle pratiche di competenza dell'Ufficio (informazioni sullo stato delle pratiche e rilascio copie e visure di tutti gli atti inerenti).

e) Consulenza giuridica e tecnica in materia gli uffici comunali con particolare riferimento al Settore Avvocatura e ai Settori Tecnici.

## 4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche semplici, fornite da un funzionario tecnico in carico presso l'ufficio;

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 089/662218 (appuntamenti con il Responsabile )
- 089/662255 (appuntamenti con il personale tecnico)
- 089/662256 (appuntamenti con il personale amministrativo)

## 5. Destinatari

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati alla procedura espropriativa ovvero operanti per conto degli stessi con specifica delega, da depositare agli atti dell'Ufficio .
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente e dal Regolamento Comunale per l'accesso agli atti amministrativi.

## 6. Orari d'accesso al pubblico

Lunedì: dalle ore 09.00 alle ore 11.30

Martedì e Giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15.30 alle 17.00

## 7. Ubicazione degli uffici

Settore Opere Pubbliche - Servizio Procedure Amministrative per la realizzazione di Opere Pubbliche ed Espropriazioni, Via Roma - Palazzo di Città ( III piano) - Telefono 089/662300 Fax 089/661316

## 8. Personale operante nel servizio

**Dirigente: Quagliata Grazia**



089 – 662300



089 - 661316



[g.quagliata@pec.comune.salerno.it](mailto:g.quagliata@pec.comune.salerno.it); e [g.quagliata@comune.salerno.it](mailto:g.quagliata@comune.salerno.it)

**Responsabile: Vincenzo De Sio**



089 – 662218



089 – 661316



[v.desio@comune.salerno.it](mailto:v.desio@comune.salerno.it)

De Fusco Tiziana

☎ 089 – 662256

☎ 089 - 661316

✉ [t.defusco@comune.salerno.it](mailto:t.defusco@comune.salerno.it)

Guglielmotti Alberto

☎ 089 – 662255

☎ 089 - 661316

✉ [a.guglielmotti@comune.salerno.it](mailto:a.guglielmotti@comune.salerno.it)

## 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità della procedura);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti :
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

### b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- comunicazione nel sito internet del Comune con adeguata evidenziazione.

### c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore Lavori Pubblici – Servizio Procedure Amministrative per la realizzazione di Opere Pubbliche ed Espropriazioni impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti

burocratici e di riduzione dei costi;

• per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Le risorse umane assegnate al Servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il Dirigente del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione un corretto rapporto con l'utente.

Il Responsabile dell'Ufficio si impegna, inoltre, a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione

## **10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**

### **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

In via preliminare, si rappresenta che questo Ufficio, oltre alla gestione e organizzazione delle nuove procedure, tratta le pratiche pregresse, con non poche difficoltà in considerazione del fatto che molti adempimenti sono innescati in autonomi e distinti procedimenti di diversa natura che coinvolgono diversi soggetti competenti e svariati responsabili del procedimento (es. imposizione del vincolo e procedimento urbanistico; procedimento di realizzazione di opere e/o lavori pubblici e dichiarazioni di pubblica utilità).

Tutto questo con la inevitabile conseguenza che la predisposizione dei relativi atti non può che essere curata dai responsabili degli specifici procedimenti principali, tra l'altro titolari dei connessi poteri di spesa.

In tali situazioni è evidente che la competenza relativa al procedimento autonomo e principale assorbe, dato l'inscindibile legame, anche quella relativa agli adempimenti propri del procedimento espropriativo.

Di poi, va rilevato che taluni adempimenti della procedura espropriativa richiedono la previa effettuazione di operazioni ed atti che sono propri della progettazione, che sono strettamente connessi al procedimento di realizzazione dell'opera o del lavoro pubblico, che abbracciano profili economici, contabili e di spesa propri dello stesso.

Tutto ciò con la inevitabile conseguenza che la predisposizione dei relativi atti non può che essere curata dai responsabili degli specifici procedimenti, tra l'altro titolari dei connessi poteri di spesa.

Resta, pertanto, confermato che le attività svolte da questo Ufficio sono di livello intersettoriale, in quanto investono tutta l'area dei lavori pubblici e del servizio trasformazioni urbanistiche.

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più uffici, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio promuove, ove necessario, la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9. c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

## **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Settore Opere Pubbliche – Servizio Procedure Amministrative per la realizzazione di Opere Pubbliche ed Espropriazioni adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento, come meglio specificato al punto 11;
  - l'interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);
  - l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Responsabile del Servizio, d'intesa con il dirigente, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo dell'ufficio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile del Servizio attiva i seguenti interventi:

**a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari**

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Dirigente del Servizio al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

**b) procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare, al responsabile del servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro sessanta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Dirigente al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

**c) procedure di registrazione interne delle anomalie**

Il Responsabile dell'Ufficio, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Servizio, Responsabile della Qualità dello stesso, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

## 11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

In ogni procedimento di competenza del Servizio Procedure Amministrative per la realizzazione di Opere Pubbliche ed Espropriazioni saranno indicati:

a) il responsabile del procedimento (r);

b) l'istruttore (s) che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario e cura la singola pratica;

c) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che la pratica non presenti problemi di tipo amministrativo e/o tecnico, e pertanto, non comporti l'interruzione dei termini. Qualora il procedimento sia iniziato su istanza di parte e il richiedente o il tecnico

incaricato non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento, non potrà essere considerato responsabile di ritardi e/o di inadempienze.

## 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

**Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2013
ACCESSIBILITA' ALL'UTENZA	Tempo medio di attesa per il ricevimento	Immediato
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio Patrimonio ed Espropri con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari	100% con l'Urbanistica e UFFICI TECNICI

**Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2013
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = % inferiore ai termini massimi
	N° istanze accolte o rigettate nei termini massimi / N° di istanze presentate	% N°
	N° istanze accolte o rigettate dopo i termini massimi (salvo ritardi imputabili al richiedente)	%
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per misura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 1998 in poi: entro 10 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 1998: entro 30gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Tavolo di coordinamento intersettoriale	n.
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Accesso in tempo reale alle principali banche dati, comunali ed extracomunali (ad es. il catasto)	n.
	Identificabilità del personale mediante targhetta negli orari di apertura al pubblico	Immediata
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° persone per corsi di aggiornamento

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2013
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE	N° di ricorsi amministrativi e di contenziosi presentati	
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	
	N° reclami presentati a carico del servizio nell'arco dell'anno solare	
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	



HIPPOCRATICA  
CIVITAS

## 13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile dell'Ufficio Procedure Amministrative per la realizzazione di Opere Pubbliche ed Espropriazioni al Dirigente dello stesso un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato dal Dirigente e trasmesso all'O. I .V.





SERVIZIO PROCEDURE AMMINISTRATIVE OPERE PUBBLICHE ED ESPROPRIAZIONI

## CARTA DEI SERVIZI - CUSTOMER SATISFACTION

Indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di ottimizzare la qualità dei servizi erogati

### Informazioni di carattere generale

sexso:  M  F

età:

- sino a 40 anni  
 tra 40 e 65 anni  
 oltre 65 anni

#### **Professione:**

- lavoratore dipendente  
 libero professionista  
 pensionato  
 altro \_\_\_\_\_



### QUESTIONARIO

1. Relativamente alla procedura per la realizzazione dell'opera pubblica denominata ....., essendo stata la S.V. interessata da un esproprio da parte del Comune di Salerno , le informazioni richieste dal Servizio Espropri sono state da Lei ritenute:

- insufficienti  
 esaustive  
 da integrare  
 altro \_\_\_\_\_

2. Le comunicazioni ricevute riguardanti le fasi del procedimento amministrativo espropriativo prodotte ai sensi della normativa vigente di cui al D.P.R. n. 327/2001 (vincolo preordinato all'esproprio,

dichiarazione di pubblica utilità dell'opera, offerta dell'indennità ecc), sono state da Lei ritenute semplici nella comprensione ?

- si
- no
- da migliorare
- altro \_\_\_\_\_

3. Quante volte ha contattato e/o consegnato documenti al Servizio?

- raramente
- una volta a settimana
- una volta al mese
- altro \_\_\_\_\_



4. Come ha contattato l'Ufficio?

- telefono
- di persona
- email
- altro \_\_\_\_\_



5. Come valuta la capacità di ascolto del personale a cui si è rivolto?

- scarsa
- insufficiente
- discreta
- ottima
- altro \_\_\_\_\_

HIPPOCRATICA  
CIVITAS

6. Quando si è recato presso gli Uffici, il personale è stato

- disponibile
- sbrigativo
- insofferente
- altro \_\_\_\_\_

7. Ritiene che il generale funzionamento dell'Ufficio si ispiri al principio di legalità e rispetti la normativa vigente in materia?

- si
- no
- altro \_\_\_\_\_

8. Osservazioni e suggerimenti per migliorare il Servizio

