



Comune di Senigallia

Area 5

Contratti – Vice segreteria – CUC – Patrimonio – Progetti strategici – Bandi europei

Carta dei Servizi



Bozza di Carta dei Servizi Area 5 Contratti – Vice segreteria – CUC – Patrimonio – Progetti strategici – Bandi europei, aggiornata al 01/05/2024

Approvata con D.G.M. n.

1. INTRODUZIONE

Con l'entrata in vigore del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sono state riordinate in un unico corpo normativo le disposizioni riguardanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. In particolare, in tale atto normativo, è sancito all'art. 32 comma 1, l'obbligo in capo agli Enti pubblici di pubblicazione della "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ogni Ente pubblico erogatore di servizi assume un impegno con i cittadini, al fine di garantire la qualità dei propri servizi e di facilitarne la fruizione, in una prospettiva di miglioramento continuo. Pertanto, essa permette la conoscenza organizzativa dell'Ente ed esprime un "patto" con l'utenza di riferimento, per una qualità dei servizi offerti che sia esplicita, controllabile ed esigibile.

In un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri, stimola il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini. Con la redazione della Carta dei servizi, il Comune di Senigallia intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti, definendo gli standard di qualità garantiti, verificando periodicamente il rispetto degli stessi e attivando le necessarie azioni correttive.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Area Funzionale 5 "Contratti - Vicesegreteria - CUC - Patrimonio - Progetti Strategici - Bandi europei" del Comune di Senigallia si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione. L'obiettivo è passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale, considerando le specifiche esigenze di ciascun utente.

Imparzialità

Il Comune di Senigallia eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, 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 garantito l'impegno ad erogare i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

L'Amministrazione si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente può produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Senigallia pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, implementando le condizioni e le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e trasparenza

L'ente assicura il proprio impegno nel garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici, ponendo la massima attenzione alla semplicità, alla chiarezza e alla cortesia del linguaggio utilizzato.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici").
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, poi successivamente abrogato dal D. Lgs. n. 286/1999, quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.;
- D. Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Direttiva Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni".
- Legge n. 150 del 27/10/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"; Legge 4 marzo 2009, n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti".
- D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33 (in attuazione della cd. Legge anticorruzione n. 190/2012), Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

3. AREA FUNZIONALE 5 “CONTRATTI - VICE SEGRETERIA - CUC - PATRIMONIO - PROGETTI STRATEGICI - BANDI EUROPEI”

Sede: Palazzo Municipale, Piazza Roma n. 8 - 60019 Senigallia (AN)

Recapiti telefonici/e-mail:

Ufficio Contratti

Tel. 071 6629331 – 385 – 422

E-mail: appalti@comune.senigallia.an.it

Responsabile: Dott.ssa Marinella Monti

Ufficio Patrimonio

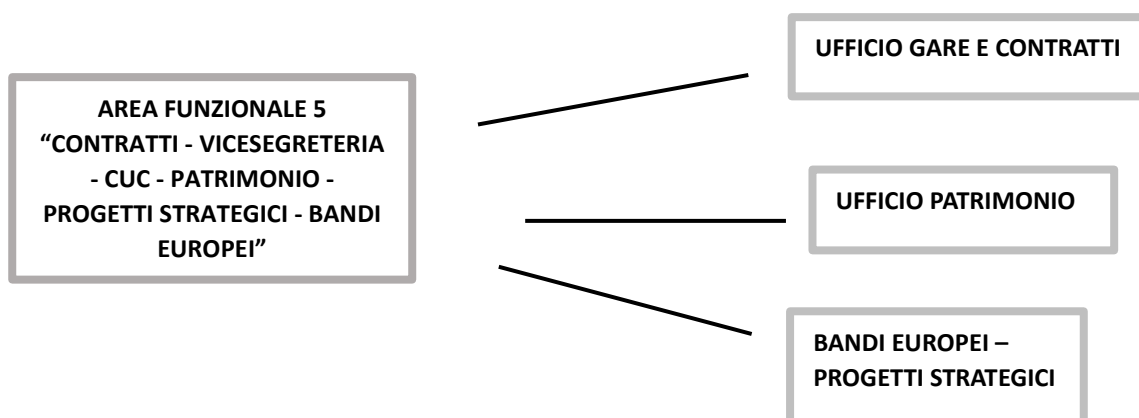
Tel. 071 6629331 – 422 – 385 – 384

E-mail: patrimonio@comune.senigallia.an.it

Responsabile: Dott.ssa Marinella Monti

Telefonando e/o inviando una e-mail, è possibile ottenere informazioni e/o richiedere tutte le informazioni necessarie all’espletamento delle pratiche di proprio interesse, effettuare segnalazioni, richiedere l’invio via e-mail della modulistica necessaria a produrre istanze e anche informazioni per la compilazione della stessa.

Organigramma Area Funzionale 5:



3.1 – UFFICIO CONTRATTI

L'Ufficio Contratti si colloca nell'ambito dell'Area Funzionale 5 "Contratti - Vicesegreteria - CUC - Patrimonio - Progetti Strategici - Bandi europei" del Comune di Senigallia.

Le sue principali attività sono le seguenti:

- Predisposizione, perfezionamento, stipulazione e registrazione di contratti (a titolo non esaustivo: appalto, incarichi professionali, locazione attiva e passiva, concessione, comodato, uso e usufrutto);
- Tenuta del repertorio dei contratti;
- Concessioni inerenti beni patrimoniali;
- Predisposizione ed attuazione di schemi di provvedimenti di pertinenza.

In particolare, si è ritenuto opportuno procedere all'identificazione di quattro fasi operative:

- 1) Trasmissione e acquisizione della bozza di contratto
- 2) Perfezionamento contratto e stipula
- 3) Registrazione del contratto
- 4) Restituzione copia conforme

1) Trasmissione e acquisizione della bozza di contratto

Il responsabile del procedimento contrattuale appartenente al settore competente trasmette all'Ufficio Contratti, mediante strumenti elettronici, la bozza di contratto (dopo l'approvazione della stessa da parte degli organi competenti: Responsabile Titolare P.O., Giunta, Consiglio).

Contestualmente alla trasmissione informatica del documento di contratto, il responsabile deve trasmettere anche l'eventuale documentazione da allegare al contratto, o recapitarla all'Ufficio qualora la stessa sia disponibile solo in formato cartaceo.

I termini per la conclusione del procedimento partono dal momento dell'acquisizione della bozza di contratto e di tutti gli eventuali documenti allegati.

Per bozza di contratto si intende il documento in cui sono precisate tutte le condizioni contrattuali, le generalità dei contraenti e, a seconda del tipo di contratto, altri dati necessari per la stipula (ad esempio, provenienza della proprietà per gli immobili, cauzioni, polizze, riferimenti a contratti precedenti, durata del contratto, dati catastali relativi ad immobili, ecc.).

2) Conclusione della formazione del contratto e stipula

In questa fase, l'Ufficio Contratti procede alla predisposizione del contratto, in forma definitiva e nelle modalità di rito.

Definisce l'ammontare delle spese contrattuali da porre a carico del contraente, dell'Amministrazione o di entrambi, dandone comunicazione alla parte interessata per il relativo pagamento, e quantifica l'eventuale cauzione definitiva a garanzia degli adempimenti contrattuali.

Accertato il pagamento delle spese contrattuali, convoca le parti per la stipula del contratto. In questa fase, si provvederà all'assegnazione del numero di Repertorio.

3) Registrazione del contratto

Sono soggetti a registrazione tutti i contratti stipulati per atto pubblico o in forma pubblica amministrativa e per scrittura privata autenticata, i contratti conclusi per scrittura privata non autenticata vanno registrati in caso d'uso (D.P.R. 131 del 26/04/1986).

Per queste tipologie di contratti, è necessario predisporre tutta la documentazione necessaria per la presentazione all'Agenzia delle Entrate.

Più precisamente, l'Ufficio Contratti provvede a stampare il Modello 69 e ad effettuare il versamento dell'imposta di registro dovuta per la tipologia del contratto che si va a registrare.

Il termine entro cui effettuare la registrazione dei contratti è di 30 giorni dalla data della stipula.

La registrazione consiste nell'annotazione su un apposito registro dell'atto.

L'Ufficio Contratti provvede poi ad inserire, all'interno del contratto originale, copia della ricevuta dell'avvenuta registrazione e relative spese di registrazione versate all'Agenzia delle Entrate.

Copia conforme all'originale del contratto viene recapitata alla controparte, unitamente alla ricevuta dell'avvenuta registrazione e alla distinta delle spese sostenute per la registrazione del contratto.

I tempi di erogazione del servizio variano a seconda della tipologia di contratto.

Per i contratti di appalti in lavori, servizi e forniture, si rimanda alla normativa di riferimento, D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

Per gli atti repertoriati soggetti a registrazione, si prevede un massimo di 35 giorni dalla trasmissione della bozza da parte degli uffici competenti fino alla restituzione di copia conforme alla controparte.

I tempi per la conclusione del procedimento (rilascio di copia conforme all'originale) possono essere ampliati per situazioni di particolare complessità.

I tempi di conclusione dei procedimenti di cui sopra sono interrotti dal momento della richiesta da parte dell'Ufficio alla controparte degli adempimenti a suo carico e ripartono dal momento della trasmissione della documentazione attestante gli avvenuti adempimenti da parte della controparte (ad esempio, ricevute di pagamento, polizza fideiussoria, ecc.).

3.2 – UFFICIO PATRIMONIO

L'Ufficio Patrimonio si colloca nell'ambito dell'Area Funzionale 5 "Contratti - Vicesegreteria - CUC - Patrimonio - Progetti Strategici - Bandi europei" del Comune di Senigallia.

Le sue principali attribuzioni sono le seguenti:

- Gestione economica, giuridica ed amministrativa dei beni immobili, delle locazioni attive, passive, delle concessioni e delle assegnazioni in comodato;
- Gestione tecnico-amministrativa delle procedure di alienazione, acquisto e valorizzazione dei beni immobili.

L'obiettivo è quello di consentire una proficua utilizzazione, da parte di terzi, del patrimonio indisponibile del Comune (attraverso il rilascio di una concessione) e dei beni del patrimonio disponibile (attraverso la stipulazione di un contratto di locazione), per il soddisfacimento di un pubblico interesse e/o per l'offerta di servizi utili alla collettività, anche commerciali.

L'Ufficio Patrimonio provvede all'acquisizione di aree scaturenti da cessioni a seguito di rilascio concessioni edilizie e acquisizioni di opere pubbliche.

A chi si rivolge:

A tutti i soggetti, persone fisiche e giuridiche, che abbiano un interesse all'uso dei beni immobili (patrimonio disponibile e indisponibile) offerti in concessione e/o in locazione dall'Amministrazione.

4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della capacità dello stesso di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento, al fine di valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati dei Fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- Livello di ricettività
- Tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli Indicatori di qualità fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

- Gli standard individuati sono riferiti agli interventi dove il servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Senigallia
- Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, attraverso la compilazione dei moduli allegati alla presente Carta dei Servizi.

CARTA DEI SERVIZI - TABELLA						
Gestione Patrimonio Comunale						
FATTORI QUALITÀ	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard generale	Standard specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio
				Valore programmato		
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale sul sito web del Comune di Senigallia	Accesso al sito web istituzionale: https://www.comune.senigallia.an.it/uffici/area-5-contratti-vice-segreteria-cuc-patrimonio-progetti-strategici-bandi-europei/ufficio-demanio-e-patrimonio/	Tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	Accesso al sito web istituzionale: https://www.comune.senigallia.an.it/uffici/area-5-contratti-vice-segreteria-cuc-patrimonio-progetti-strategici-bandi-europei/ufficio-demanio-e-patrimonio/
TEMPESTIVITÀ	Tempi medi di rilascio	Tempo massimo in 15 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio, salvo eventuali situazioni di particolare complessità e/o impedimenti.	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ n. tot. di richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	Posta elettronica/corrispondenza in uscita del settore per verifica invio riscontro
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi di acquisizione informazioni 30 giorni	30 minuti via telefono/3 giorni posta	3 giorni	5 giorni	Posta elettronica servizio
	Tempi medi di risposta	Tempo massimo per la risposta a reclami 30 giorni	N. risposte fornite entro il tempo previsto/n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	Esito ricorsi/reclami
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento tempestivo sul sito web istituzionale	1 giorno	3 giorni	Accesso al sito web istituzionale
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento tempestivo sul sito web istituzionale	1 giorno	3 giorni	Accesso al sito web istituzionale
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Aggiornamento tempestivo sul sito web istituzionale	1 giorno	3 giorni	Accesso al sito web istituzionale

5. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo.

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi. Per presentare reclami e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi, gli utenti possono utilizzare i moduli seguenti che potranno essere consegnati alla portineria di Piazza Roma n. 8, oppure inviati per posta ordinaria, via fax o per posta elettronica.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente; non saranno presi in considerazione reclami anonimi.



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 5

**CONTRATTI - VICE SEGRETERIA - CUC - PATRIMONIO - PROGETTI STRATEGICI -
BANDI EUROPEI**

UFFICIO PATRIMONIO

MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

Hai proposte da suggerire?

Data _____ Firma _____



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 5

**CONTRATTI - VICE SEGRETERIA - CUC - PATRIMONIO - PROGETTI STRATEGICI -
BANDI EUROPEI**

UFFICIO PATRIMONIO

MODULO RECLAMI

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

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data _____ Firma _____

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 i dati personali sopra riportati saranno utilizzati esclusivamente ai fini del presente procedimento



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 5

**CONTRATTI - VICE SEGRETERIA - CUC - PATRIMONIO - PROGETTI STRATEGICI -
BANDI EUROPEI**

UFFICIO CONTRATTI

MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

Hai proposte da suggerire?

Data _____ Firma _____



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 5

**CONTRATTI - VICE SEGRETERIA - CUC - PATRIMONIO - PROGETTI STRATEGICI -
BANDI EUROPEI**

UFFICIO CONTRATTI

MODULO RECLAMI

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

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data _____ Firma _____

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 i dati personali sopra riportati saranno utilizzati esclusivamente ai fini del presente procedimento