

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N° 77 del 29-06-2012

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI ANAGRAFE/URP: APPROVAZIONE

L'anno **duemiladodici** il giorno **29** del mese di **Giugno** alle ore **11:00** presso questa sede Comunale, a seguito di apposito invito diramato dal sindaco, si è riunita la Giunta Comunale.

All'appello risultano i Signori:

		Pres.	Ass.
1. VIGNINI ANDREA	SINDACO	X	
2. MAMMOLI GABRIELLA	ASSESSORE	X	
3. ZUCCHINI MARCO			X
4. ANGORI DIEGO		X	
5. BASANIERI FRANCESCA		X	
6. PETTI MIRO		X	
7. MINIATI MIRIANO		X	
8. PACCHINI LUCA		X	

Assiste ed è incaricato della redazione del presente verbale il SEGRETARIO GENERALE **NUZZI PATRIZIA**.

Presiede il Sig. **VIGNINI ANDREA**.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Presidente dichiara aperta la Seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

anche attraverso la disciplina dei rapporti tra gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni,
CHE ai cittadini / utenti sono riconosciuti come fondamentali alcuni diritti tra i quali
deve essere ricompresa l'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di
qualità e di efficienza definiti dai soggetti erogatori;
RICHIAMATA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 –
Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
RICHIAMATA la direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della funzione pubblica – Rilevazione
della qualità percepita dai cittadini;
RICHIAMATA la legge n. 150 del 7 giugno 2000 – disciplina delle attività di informazione e di
comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
VISTO il D.lgs. n.286 del 30.07.1999 art.11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei
servizi;
CONSIDERATO che con delibera di G.C. n.. 187 del 28.11.2011 nella parte dell'Area
Amministrativa affari generali interni ed esterni - **Funzioni di massima** –
Segreteria Generale, uffici demografici, elettorali. Uffici URP , Centralino
Protocollo ,cerimoniale, informazioni e comunicazione istituzionale, Ufficio
Staff del Sindaco – e' stata stabilita la predisposizione della carta dei servizi
demografici ;
CONSIDERATO che il Comune di Cortona si e' dotato di n 4 uffici URP/ANAGRAFE dislocati
nel territorio (Cortona Camucia Terontola e Mercatale) e che oltre il normale
servizio di informazione previsto dalle Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle
attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
effettua anche il servizio di front office anagrafico;
CHE uno degli strumenti utilizzati con più frequenza dalle Pubbliche Amministrazioni
per informare gli utenti delle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta
dei Servizi, contenente gli standard e la descrizione dei servizi e le modalità
previste per il loro conseguimento;
PREMESSO che la "Carta dei Servizi" è uno strumento di fondamentale importanza nella
costruzione di un rapporto positivo tra il Comune ed il cittadino: attraverso
di essa l'Amministrazione si impegna, nell'erogare i propri servizi, a seguire
determinate finalità e a rispettare determinati standard di qualità;
RITENUTO che la carta dei servizi è un documento che permette il coinvolgimento attivo
dell'utente che può verificare che quanto promesso nella Carta dei Servizi, gli venga
poi effettivamente assicurato. La sua finalità è quindi quella di consentire agli utenti
una fruizione consapevole dei servizi anche attraverso la disponibilità
dell'ente ad accogliere i suoi suggerimenti e gli eventuali reclami, per un
continuo del servizio. miglioramento

In particolare:

0B7 rende partecipi gli utenti degli obiettivi di miglioramento che il Servizio demografico
vuole realizzare;

0B7 chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente al
Servizio demografico;

l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

0B7 sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa un'adeguata comunicazione;

0B7 stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili;

VISTO l'art. 48 T.U. n. 267/2000;

VISTI i pareri favorevoli espressi ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs n. 267/2000, che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Con voto unanime, legalmente espresso;

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni di cui in premessa e che si intendono integralmente riportate, la Carta dei Servizi Demografici, allegata alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;
2. di trasmettere il presente documento a tutti i Dirigenti per quanto di competenza;
3. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134 - 4° comma- del D. lgs. N.267/2000.

www.Albopretorionline.it 05102113

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Vicesegretario attesta che la presente deliberazione è stata affissa in copia all'Albo Pretorio del Comune il _____ e vi resterà per 15 giorni consecutivi.

Cortona, lì _____

IL VICESEGRETARIO

f.to OMBRETTA LUCHERINI

La presente copia è conforme all'originale depositato presso questo Ufficio Segreteria, in carta libera per uso amministrativo.

Cortona, lì _____

IL VICESEGRETARIO

OMBRETTA LUCHERINI

www.AlboPretorionline.it