

ALL. G



Comune di Cassino

Medaglia d'oro al Valor Militare

Provincia di Frosinone

Carta del servizio Messi

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI - PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cassino e il cittadino-utente.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai vari servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

PRINCIPI FONDAMENTALI

-Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

-Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere

in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

-Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

-Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e garantisce l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

-Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

-Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO / UFFICIO MESSI NOTIFICATORI

Albo Pretorio on-line: in esso confluiscono gli atti che, per legge, devono essere portati a conoscenza del pubblico (deliberazioni, determinazioni, ordinanze, manifesti). Gli atti pubblicati sono prodotti dall'Amministrazione comunale o prodotti ed inviati dalle altre Pubbliche Amministrazioni o dall'Autorità Giudiziaria.

Notifica Atti: il Messo Comunale ha l'incarico di portare a conoscenza del destinatario un atto giudiziario/amministrativo. La notifica può essere richiesta dalla stessa Amministrazione di appartenenza del Messo Notificatore ovvero da altre Pubbliche Amministrazioni che ne facciano richiesta. La competenza dell'Ufficio MESSI per le notifiche è territoriale, pertanto tutte le notifiche effettuate dal Messo Notificatore Comunale sono relative a destinatari residenti nel Comune di appartenenza. La notifica dell'atto viene effettuata secondo le modalità previste dagli artt.138, 139, 140 e seguenti del codice di procedura civile.

Casa Comunale: nel caso in cui il destinatario dell'atto da notificare, non viene trovato nella propria abitazione, l'Ufficiale Giudiziario, il Messo comunale o altro Messo Notificatore incaricato della notifica, deposita la copia dell'atto nella Casa Comunale, affigge un avviso di deposito, in busta chiusa e sigillata, alla porta dell'abitazione e ne dà notizia al destinatario con raccomandata con ricevuta di ritorno. Procede al deposito di copia dell'atto nella Casa Comunale anche in caso di irreperibilità del destinatario nell'indirizzo di residenza.

Nella Casa Comunale sono depositati tutti gli atti che non sono stati consegnati al destinatario per assenza momentanea (art.140 c.p.c.), ovvero per irreperibilità nell'indirizzo di residenza (art.143 c.p.c.). Gli atti giudiziari o amministrativi depositati nella Casa Comunale sono relativi ad atti notificati a richiesta delle Amministrazioni Pubbliche o dall'Autorità Giudiziaria.

-L'Ufficio MESSI Notificatori provvede alla gestione degli atti depositati ed alla consegna degli atti al destinatario dell'atto o suo delegato.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ufficio Protocollo – Comune di Cassino – piazza De Gasperi - ingresso Via Enrico de Nicola / Piano Terra

Pec: servizio.protocollo@comunecassino.telecompost.it

SERVIZI OFFERTI MODALITA' DI ACCESSO MODALITA' DI EROGAZIONE

-Pubblicazione all'Albo Pretorio on-line

Il cittadino può verificare direttamente nella sezione Albo Pretorio online del Comune di Cassino:
<https://www.hypersic.net/cmsscassino/portale/albopretorio/albopretorioconsultazione.aspx?IDNODE=1271>

E verificare gli atti in pubblicazione del Comune durante il periodo in cui sono pubblicati.

Al termine del periodo previsto, tali atti confluiscono in Archivio Atti:
<https://www.hypersic.net/cmsscassino/portale/albopretorio/archivioalbopretorio.aspx?IDNODE=1229>

-Notifica e deposito degli atti nella Casa Comunale

Il Messo Comunale provvede a recapitare l'atto da notificare direttamente all'indirizzo di residenza del destinatario dell'atto.

In caso di assenza temporanea del destinatario o di altra persona che possa ritirare l'atto, il Messo Comunale procede alla notifica secondo le modalità previste dall'art.140 c.p.c., affigge un avviso di deposito, in busta chiusa e sigillata alla porta dell'abitazione, deposita copia dell'atto nella Casa Comunale e ne dà notizia al destinatario con raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di irreperibilità del destinatario, il Messo Comunale provvede a depositare copia dell'atto nella Casa Comunale, secondo le modalità previste dall'art.143 c.p.c.

-Per il ritiro degli atti depositati: occorre presentarsi presso l'ufficio, per avviso di notifica (art.140c.p.c.) con documento di identità in corso di validità; eventuale delega (con fotocopia del documento d'identità), se addeito al ritiro diverso dal destinatario dell'atto.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati sul sito istituzionale del Comune di Cassino.

