



## **Municipio Roma XII**

# **Carta della qualità dei servizi**

**“Il tuo Municipio ..... a portata di mano”**

## **1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi**

La realtà sempre più completa ed articolata delle pubbliche amministrazioni, se da un lato consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

In questo contesto, la Carta della qualità dei servizi, svincolandosi definitivamente dal carattere di mera guida ai servizi, diventa uno strumento con cui il Municipio assicura, mediante lo sviluppo di standard di qualità, la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti, al fine di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

La Carta, intesa come documento "dinamico" tendente al miglioramento continuo delle relazioni tra la Pubblica Amministrazione e l'utenza, è un "patto" tra Amministrazione e Cittadini che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la prima che eroga servizi e i secondi che ne usufruiscono.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (c.d. Direttiva Ciampi) rappresenta la prima regolamentazione, nel nostro ordinamento, di tale istituto.<sup>1</sup>

In particolare la Carta dei Servizi:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;
- assicura la partecipazione dei cittadini nelle scelte del Municipio, il diritto di accesso alle informazioni e la facoltà di giudizio sul suo operato;
- stabilisce con standard verificabili, per i servizi regolamentati, le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta a fronte di specifiche situazioni o richieste;
- indica riferimenti precisi per l'inoltro di reclami e segnalazioni da parte del cittadino e per le modalità di risposta da parte del Municipio.

## **2. I Principi fondamentali**

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti.

### **Uguaglianza**

Roma Capitale eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini.

I rapporti tra i cittadini e i Municipi di Roma Capitale si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori.

Il Municipio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

### **Imparzialità**

Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

---

<sup>1</sup> La norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

Le altre fonti legislative che possiamo ricordare sono: la **Costituzione** (art. 118, ultimo comma); il **D.P.C.M. 11 ottobre 1994** "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; il **D. L. 12 maggio 1995, n. 163 convertito con la L. 11 luglio 1995, n. 273** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."; la **L. 8 novembre 2000, n. 328** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la **L. n. 244/2007** (legge finanziaria del 2008), art. 2 c. 461; la **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"; il **D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198** "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".

*E' garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali ed improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.*

#### **Partecipazione**

*E garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza.*

#### **Chiarezza e trasparenza**

*E' garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.*

#### **Efficacia ed efficienza**

*Roma Capitale e i Municipi di Roma Capitale si impegnano a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.*

### **3. Standard di Qualità del servizio**

*Roma Capitale considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:*

- a) Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio;*
- b) Completezza ed accessibilità alle informazioni;*
- c) Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;*
- d) Rapporto con i cittadini e capacità di risposta;*

#### **a) Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio**

*Per assicurare una copertura sul territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini, il Municipio definisce gli standard per ogni servizio, a partire dall'analisi delle esigenze rilevate attraverso uno specifico sistema di indagine. Il cittadino può, inoltre, esprimere le proprie esigenze servendosi delle indicazioni contenute nella Carta della Qualità dei Servizi e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.*

#### **b) Completezza ed accessibilità alle informazioni**

*Periodicamente sono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle esigenze dei cittadini.*

*Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, il Municipio mette a disposizione dei cittadini, presso le sedi URP e degli uffici competenti, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.*

#### **c) Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi**

*Il Municipio si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi previsti e, per l'erogazione dei servizi, può impiegare la propria struttura organizzativa o servirsi di fornitori esterni.*

*Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità, è perseguito tramite la programmazione degli interventi che il Municipio è tenuto a realizzare e attraverso la pianificazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio.*

#### **d) Rapporto con i cittadini e capacità di risposta**

*Il personale dipendente, i fornitori e il personale esterno, sono un veicolo importante dell'immagine del Municipio; pertanto il personale è tenuto a rapportarsi con l'utenza con rispetto e cortesia, e, nel limite delle proprie competenze, a rispondere alle esigenze espresse, a favorire l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi.*

### **4. Informazione al cittadino**

*Il Municipio utilizza gli strumenti di comunicazione di cui dispone, al fine di garantire l'informazione sulle procedure e le iniziative di interesse per il cittadino.*

*Esso comunica attraverso:*

- *Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- *contact center 060606;*
- *portale di Roma Capitale e relativo accesso al sito internet istituzionale;*
- *pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (pubblicazioni, bandi, avvisi, ecc.);*
- *campagne informative a carattere locale;*
- *comunicazioni e confronti con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;*

#### **5. Valutazione e monitoraggio del servizio**

*Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra gli effettivi bisogni e le scelte operate, il Municipio realizzerà iniziative di consultazione dei cittadini e dei portatori di interesse.*

*Per i servizi regolamentati, il Municipio si impegna ad effettuare, almeno ogni due anni, un'indagine, rivolta ad un campione di utenza, sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato.*

*L'indagine può essere realizzata attraverso l'impiego di questionari, interviste dirette o telefoniche e di altri strumenti.*

*I risultati delle rilevazioni saranno impiegati per l'individuazione di specifici obiettivi di miglioramento dei servizi erogati.*

*Il Municipio, ferma restando l'assicurazione del livello minimo e tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili, garantisce il perseguimento di obiettivi di miglioramento anche in sede di pianificazione annuale.*

*L'URP è a disposizione dell'utenza per accogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.*

#### **6. Validità della Carta della Qualità dei Servizi**

*La Carta della qualità dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi.*

#### **7. Trasparenza**

*Il presente documento prevede, per fasi successive, l'estensione della regolamentazione ai servizi di maggiore rilevanza per l'utenza di riferimento. In questo processo di sviluppo del rapporto tra il Municipio e l'utenza, sono garantiti la trasparenza e il coinvolgimento delle Associazioni e delle Rappresentanze dei cittadini.*

*Il Municipio, nei limiti definiti dalle disponibilità economiche e fatti salvi eventi non prevedibili di carattere tecnico-organizzativo,, si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nella propria Carta della Qualità dei Servizi.*

Direzione Amministrativa e Affari Generali



**U.R.P**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Indice - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

<u>Informazione e orientamento per i cittadini</u>	pag. 7
<u>Accesso agli atti o documentale</u>	pag. 7
<u>Accesso civico generalizzato</u>	pag. 10
<u>Procedura conciliativa</u>	pag. 13
<u>Ricevimento e gestione delle segnalazioni e dei reclami</u>	pag. 14
<u>Standard di qualità</u>	pag. 15
<u>Tutela, procedura di reclamo, ristoro eventuale</u>	pag. 16

**Direttore:** Adriana Del Pozzo

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Responsabile del servizio:** Laura Mastrantonio

**Telefono:** 06-69616412-200

**E-mail:** : [laura.mastrantonio@comune.roma.it](mailto:laura.mastrantonio@comune.roma.it)

**PEC:** [protocollo.municipioroma12@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma12@pec.comune.roma.it)

**Pagina web della struttura:** [Ufficio Relazioni con il Pubblico](#)

**Sede:** Via Fabiola, 14 - 00152 Roma

**Orari di apertura al pubblico**

---

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove e facilita l'accesso ai servizi anche digitali di tutti gli appartenenti alla comunità cittadina.

Fornisce informazioni sui servizi comunali, su quelli municipali e sui principali servizi pubblici e ne agevola l'utilizzo attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative.

Cura la distribuzione della modulistica della struttura e dell'Amministrazione Capitolina e ne orienta la compilazione.

Ascolta, aiuta e indirizza i cittadini alla soluzione di tematiche relative alla Pubblica Amministrazione, fornendo informazioni sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime.

Promuove, sostiene e sviluppa forme di partecipazione civica attraverso gli istituti di partecipazione diretta popolare, previsti dallo Statuto di Roma Capitale.  
Accoglie le richieste di accesso alle informazioni, ai dati e ai documenti che sono in possesso dell'Amministrazione Capitolina.

Raccoglie e gestisce le segnalazioni e i reclami presentati dai cittadini su problematiche riguardanti il territorio municipale.

#### **Norme di riferimento**

Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 8/13 – Statuto di Roma Capitale;  
Deliberazione Giunta Comunale n. 145/2010 - Regolamento per il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico di Roma Capitale; Legge n. 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni..

## Informazione e orientamento per i cittadini

L'informazione ai cittadini è l'attività primaria per gli U.R.P. che si espleta attraverso diversi canali. E' possibile, infatti:

- essere ricevuti dagli operatori negli orari previsti;
- consultare le pagine *web* della struttura nelle quali sono pubblicate e divulgate informazioni e notizie riguardanti le attività del municipio e del territorio;
- chiamare telefonicamente l'U.R.P
- inviare mail all'indirizzo di posta elettronica
- inviare fax al recapito indicato

### Destinatari del servizio

Tutti i cittadini.

### Tempi di risposta

- Per informazioni telefoniche o di persona: immediati o entro la giornata.
- Per informazioni via e-mail: immediati o entro il giorno lavorativo seguente.
- Per informazioni che necessitano di una risposta da parte di uffici competenti: entro 5 giorni lavorativi.

## Accesso agli atti o documentale

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assicura il corretto esercizio del diritto all'accesso agli atti e ai documenti in possesso dell'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla legge e dal regolamento.

### Destinatari del servizio

Tutti i cittadini singoli o associati che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.

### Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

### Come fare la richiesta

Nel caso dell'accesso informale, il cittadino potrà rivolgersi direttamente all'ufficio interessato che detiene gli atti e chiedere la visione o la copia degli stessi anche verbalmente. Dovrà comunque esibire un documento di riconoscimento in corso di validità e fornire ogni riferimento utile per l'individuazione del documento di interesse per il medesimo, spiegando le ragioni della richiesta. L'ufficio risponde in tempo reale e senza formalità se il documento è immediatamente disponibile e rimette la trascrizione

della richiesta e dell'esito della stessa all' URP, con l'avvenuto pagamento se dovuto, per la registrazione nell'applicativo dedicato.

Nel caso di accesso formale, occorre presentare una richiesta scritta e motivata che contenga i dati anagrafici e gli estremi del documento di riconoscimento del richiedente, che deve comunque essere esibito. L'accesso formale è sempre necessario qualora l'esercizio di tale diritto possa compromettere il diritto alla riservatezza di terzi ovvero quando risultino soggetti controinteressati.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rilascerà una ricevuta con il nome del responsabile del procedimento che detiene gli atti e i termini per la risposta.

La domanda potrà essere presentata anche da persona diversa, munita di un proprio documento, della delega e della copia del documento del delegante.

La richiesta può essere inviata anche per posta ordinaria, per posta elettronica o tramite fax, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) dalla sezione dedicata ai servizi "Diritti e pari opportunità" delle strutture centrali e municipali o dalla sezione "Modulistica".

Al modulo dev'essere allegata copia del documento di riconoscimento dell'interessato e dell'eventuale delegato, con la relativa delega.

Non è obbligatorio utilizzare il modello predisposto, purché la richiesta venga compilata in modo conforme ad esso.

### **Costo del servizio e modalità di pagamento**

La visione dei documenti è gratuita.

L'estrazione di copie è soggetta al pagamento del costo di riproduzione, cartacea o su supporto informatico, o di trasmissione via fax, dei diritti di ricerca, sulla base delle tariffe stabilite annualmente dall'Ente per i servizi a domanda individuale.

Il rilascio di copie conformi all'originale è subordinato ad una specifica richiesta in bollo, fatti salvi i casi di esenzione, al pagamento del costo di riproduzione e dei diritti fissi oltre alla imposta (*bollo acquistabile presso le rivendite autorizzate*) correlata al numero delle copie/facciate rilasciate.

L'importo complessivo dovuto sarà comunicato al richiedente a conclusione del procedimento.

Il pagamento può essere effettuato presso la struttura, con POS nelle Strutture abilitate, o attraverso i servizi interattivi e di pagamento presenti nel Portale istituzionale di Roma Capitale, integrati con l'infrastruttura nazionale del Nodo PagoPa, previa creazione di apposita reversale da parte degli Uffici, recante l'Identificativo Univoco di Versamento (IUV).

Il pagamento può essere effettuato anche:

- presso gli Uffici Postali, compilando il bollettino PA, ovvero con il bollettino PA premarcato rilasciato dagli uffici;



- presso la Banca o altri istituti di pagamento, i tabaccai e le ricevitorie, i supermercati integrati nel sistema PagoPA, utilizzando il codice IUV o il QR code o il codice a barre riportati nel bollettino;
- mediante il proprio home-banking, selezionando il circuito CBILL (questa modalità può essere utilizzata anche se la propria banca non è attestata sul nodo PagoPA), scegliendo Roma Capitale e inserendo lo IUV.

#### **COSTI:**

copia fotostatica in bianco e nero	€ 0,25 a pagina formato A4 / € 0,50 a pagina formato A3
copia fotostatica a colori	€ 0,35 a pagina formato A4 / € 0,70 a pagina formato A3
Riproduzione digitale in formato non modificabile	€ 0,10 a pagina
Costo Cd	€ 2,00
Trasmissione via fax	€ 1,30 a pagina A4
Diritti di ricerca	€ 1,50 per ogni singolo documento
Bollo (in caso di richiesta di copia conforme all'originale)	€ 16,00

#### **Tempi di risposta**

Per l'accesso informale: immediato

Per l'accesso formale:

- 30 giorni consecutivi, salvo il caso di presenza di soggetti controinteressati;
- se l'ufficio non fornisce risposta alla richiesta entro 30 giorni, l'accesso si intende negato (silenzio diniego).

#### **Esclusione e limiti**

Le disposizioni legislative vigenti ed il recente Regolamento per il diritto di accesso ai documenti, ai dati e alle informazioni (Deliberazione Assemblea Capitolina n.6/2019) indicano i motivi di esclusione, differimento, limitazione.

#### **Ricorso**

Contro i provvedimenti di rifiuto espresso, di limitazione e differimento dell'accesso e laddove sia inutilmente trascorso il termine di trenta giorni dalla richiesta di accesso formale, è possibile presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR), oppure chiedere il riesame al Difensore Civico della Città Metropolitana di Roma Capitale (Via Quattro Novembre, 119/a, 00187, Tel. 0667667117, fax 0667667386). In quest'ultimo caso, il termine di 30 giorni per proporre ricorso al TAR si interrompe e ricomincia a decorrere dal ricevimento dell'esito dell'istanza al Difensore Civico.

#### **Rapporto tra diritto di accesso e diritto alla riservatezza**

Il "Codice in materia di protezione dei dati personali" (Decreto legislativo n°196 del 30.06.03 e ss.mm.ii.) definisce all'art.59 i termini di tale rapporto, richiamando la

disciplina recata dalla legge 7 agosto 1990 n. 241, e successive modificazioni, e le altre disposizioni di legge in materia.

Il successivo art. 60 prevede il bilanciamento tra i due diritti nel caso in cui gli atti richiesti contengano dati genetici, relativi alla salute, alla vita sessuale e all'orientamento sessuale della persona: l'accesso ai documenti che contengono dati di questo tipo è consentito solo se la situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare con il diritto di accesso è di rango almeno pari ai diritti dell'interessato o consiste in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale.

### **Norme di riferimento**

Legge n.241/1990 e ss.mm.ii.; Legge n.15/2005; D.P.R. n.184/2006; D.P.R.n° 445/2000 ss.mm.ii; Regolamento sull'accesso agli atti e alle informazioni di Roma Capitale, Deliberazione Assemblea Capitolina n. 6/2019; Decreto Legislativo n.196/2003; Regolamento UE n. 679/ 2016.

## **Accesso civico generalizzato**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assicura il corretto esercizio del diritto all'accesso generalizzato ai dati e ai documenti detenuti dall'Amministrazione, secondo quanto previsto dalla legge e nel rispetto dei limiti e delle esclusioni stabilite dall'Autorità di vigilanza in materia.

### **Destinatari del servizio**

Si configura come diritto a "titolarità diffusa", pertanto potrà essere attivato da chiunque voglia accedere ai dati, ai documenti e alle informazioni detenute dall'Amministrazione, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti.

L'accesso civico generalizzato ha lo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche; intende altresì promuovere la partecipazione dei cittadini al dibattito pubblico.

L'esercizio di tale diritto non richiede la titolarità di situazioni giuridiche soggettive (diritti e/o interessi) né la motivazione.

### **Quando fare la richiesta**

In qualsiasi momento dell'anno.

### **Come fare la richiesta**

Occorre presentare una richiesta scritta che contenga i dati anagrafici e gli estremi del documento di riconoscimento del richiedente, che deve comunque essere esibito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rilascerà una ricevuta con il nome del responsabile del procedimento, che detiene gli atti, i dati e le informazioni, e i termini per la risposta. La richiesta può essere inviata anche per posta ordinaria, per posta elettronica o tramite fax, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal portale di Roma Capitale

[www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) dalla sezione dedicata ai servizi “Diritti e pari opportunità” delle strutture centrali e locali o dalla sezione “Modulistica”.

Al modulo dev'essere allegata copia (fronte - retro) del documento di riconoscimento dell'interessato.

Non è obbligatorio utilizzare il modello predisposto, purché la richiesta venga compilata in modo conforme ad esso.

### **Costo del servizio e modalità di pagamento**

Il rilascio di dati o documenti è gratuito. L'estrazione di copie è invece soggetta al pagamento del solo costo di riproduzione del supporto cartaceo o informatico come di seguito indicato:

- € 0,25 a pagina di formato A4 ed € 0,50 a pagina di formato A3, per la consegna di riproduzione fotostatica degli atti, se la riproduzione è a colori €0,35 a pagina di formato A4 ed € 0,70 a pagina di formato A3

- € 0,25 a pagina, se necessario riprodurre copia cartacea da scannerizzare, più il costo del supporto informatico (CD o del DVD) di € 2,00, per la riproduzione degli atti in formato non modificabile;

Il pagamento può essere effettuato:

- presso le Strutture abilitate, con POS;
- attraverso nodo PagoPA previa creazione di apposita reversale, da parte degli uffici, recante l'Identificativo Univoco di Versamento (IUV);
- attraverso i servizi interattivi e di pagamento presenti nel Portale istituzionale di Roma Capitale;
- presso gli Uffici Postali, compilando il bollettino PA, o con il bollettino PA premarcato rilasciato dagli uffici;
- presso la Banca o altri istituti di pagamento, i tabaccai e le ricevitorie, e i supermercati integrati nel sistema PagoPA, utilizzando il codice IUV o il QR code o il codice a barre riportati;
- mediante il proprio home-banking, selezionando il circuito CBILL (questa modalità può essere utilizzata anche se la propria banca non è attestata sul nodo PagoPA), scegliendo Roma Capitale e inserendo lo IUV

I diritti di ricerca nonché i costi di riproduzione del supporto cartaceo o informatico sono stabiliti periodicamente dai provvedimenti dell'Ente

### **Tempi di risposta**

In caso di accoglimento l'Amministrazione, entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, rilascia i documenti o i dati richiesti oppure nei casi di accoglimento parziale/rigetto/differimento adotta un provvedimento espresso e motivato nel medesimo termine di conclusione del procedimento (30gg).

Ove l'Amministrazione ravvisi l'esistenza di soggetti controinteressati, cui possa derivare un pregiudizio concreto dalla diffusione dei dati e dei documenti richiesti, in ordine alla protezione dei dati personali, alla libertà e segretezza della corrispondenza e ad interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali, è tenuta a dare comunicazione agli stessi e il termine di conclusione del procedimento di accesso è sospeso. I controinteressati possono produrre motivata opposizione entro 10 giorni dal ricevimento di detta comunicazione. Decorso tale termine e, accertato l'avvenuto ricevimento della raccomandata A/R o della comunicazione telematica, l'Amministrazione decide sull'istanza.

### **Esclusioni e limiti**

Il diritto di accesso civico generalizzato è escluso nei casi di segreto di Stato e negli altri casi di divieto di accesso o di divulgazione previsti dalla legge, compresi quelli indicati dalla legge n. 241/90 all'art. 24 comma 1.

Il diritto di accesso è limitato o differito quando si rende necessario tutelare gli interessi pubblici e privati dal pregiudizio concreto che la diffusione dei dati, documenti o informazioni possano arrecare agli stessi (art. 5 bis, commi 1 e 2 del D. Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.).

### **Ricorso**

Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso, differimento o di mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, l'interessato può inoltrare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (Via del Campidoglio, 1 – cap. 00186, tel. 06/671071643 – fax 06/67103412). Il richiedente può altresì presentare, in alternativa nel termine di 30 giorni, ricorso al Difensore civico della Città Metropolitana di Roma Capitale (Via Quattro Novembre, 119/a, cap. 00187, tel. 06/67667117 - fax 06/67667386) oppure al TAR del Lazio. Il ricorso al Difensore civico interrompe i termini per presentare il ricorso al TAR.

Il controinteressato opponente, nel caso di accoglimento della richiesta di accesso, ha 15 giorni di tempo, dal ricevimento della relativa comunicazione, per chiederne il riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza o ricorrere, in alternativa, al Difensore civico e al TAR del Lazio.

### **Norme di riferimento**

Legge n° 241/1990 ss.mm.ii; D.P.R. n° 445/2000 ss.mm.ii; Decreto legislativo n° 82/2005 ss.mm.ii; Decreto legislativo n° 33/2013 ss.mm.ii; Delibera A.N.AC. n° 1309/2016; Decreto Legislativo n. 196/2003; Regolamento UE n. 679 del 2016; Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 6/2019

## Procedura conciliativa

Il cittadino che ha subito danni a seguito di un sinistro verificatosi nel territorio del Municipio Roma ....., per i quali è responsabile l'Amministrazione Capitolina, può chiedere all'U.R.P. informazioni e assistenza sulle procedure da seguire per ottenere un risarcimento attraverso lo Sportello di Conciliazione di Roma Capitale. Il risarcimento non può superare la somma di a € 12.911,42.

Il modello di denuncia di sinistro è reperibile presso l'U.R.P., sul portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), Sportello di Conciliazione.

La denuncia, indirizzata alla Direzione Tecnica del Municipio – Ufficio Sinistri, può essere consegnata o inviata all'Ufficio Protocollo sito in Via Fabiola, 14 - 00152 Roma

### Destinatari del servizio

Tutti i cittadini.

### Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

### Costo del servizio

Gratuito.

### Norme di riferimento

Deliberazione Consiglio Comunale n. 126/1996; Deliberazione Consiglio Comunale n. 61/1998; Deliberazione Giunta Comunale n. 662/1999; Deliberazione Giunta Comunale n. 211/1999; Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Comunale n. 78/2008.

### Nota

Per danni causati da essenze arboree in aree pubbliche, le denunce di sinistro vanno indirizzate al Dipartimento Tutela Ambientale e del Verde - Protezione Civile (Servizio Giardini Ufficio Sinistri - Piazzale di Porta Metronia, 2 - 00183 Roma - tel. 06-67109423 / 5).

Il modulo è reperibile presso l'U.R.P. e sul portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)

L'U.R.P. rileva i bisogni e il livello di soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio e la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Le segnalazioni, le proposte e i reclami possono essere presentati dai cittadini recandosi personalmente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure chiamando l'ufficio stesso o il Contact Center di Roma Capitale (tel. 06.06.06). Possono inoltre essere inviati in forma scritta con posta ordinaria e per posta elettronica, semplice e certificata, infine, per gli utenti con identità digitale, attraverso il Portale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)

### **Destinatari del servizio**

Tutti i cittadini.

### **Quando fare la richiesta**

In qualsiasi momento dell'anno.

### **Tempi di risposta**

L'U.R.P. invia le segnalazioni agli uffici interessati entro 48 ore dal ricevimento della segnalazione o del reclamo.

Il cittadino riceverà risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione della segnalazione o del reclamo.

Sarà cura dell'U.R.P. comunicare al cittadino la risposta pervenuta dall'ufficio competente, qualora questi non vi abbia già provveduto direttamente, ed eventualmente predisporre opportuni solleciti per ritardi riscontrati.

### **Costo del servizio**

Gratuito.

### **Norme di riferimento**

Deliberazione Consiglio Comunale n. 136/2005, Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma.

Con il termine “standard” si intende il livello di qualità minimo che la struttura garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati individuati alcuni fattori ed indicatori con i quali la qualità è misurata ed i relativi standard.

Il mancato rispetto di alcuni standard comporta una forma di indennizzo forfettario o ristoro come previsto nella tabella.

La forma attuale di ristoro è un *coupon* per i Musei Capitolini.

<b>Servizio</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>	<b>Ristoro</b>
TUTTI I SERVIZI	Accessibilità	Ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	Non inferiore al 60%	NO
INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO PER I CITTADINI	Efficacia	Cortesia, correttezza, completezza	90%	NO
ACCESSO AGLI ATTI O DOCUMENTALE	Tempestività	Trasmissione all'ufficio competente	Contestuale	SI
ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO	Tempestività	Trasmissione all'ufficio competente	Contestuale	SI
RACCOLTA E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	Tempestività	Trasmissione all'ufficio competente	Entro 48 ore	SI

## ● TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE

Se lo standard di qualità/quantità (es. tempistica) non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi il cittadino, o persona delegata, può presentare un reclamo in forma scritta che contenga una descrizione dei fatti e delle circostanze in questione.

Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

**U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)** del Municipio XII

**posta elettronica:** [ld.mun12@comune.roma.it](mailto:ld.mun12@comune.roma.it)

posta elettronica certificata: [protocollo.municipioroma12@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma12@pec.comune.roma.it)

**contact center:** tel. 06.06.06, e-mail: [060606@comune.roma.it](mailto:060606@comune.roma.it);

**lettera** alla struttura Roma (via Fabiola, 14 - 00152 Roma)

**modulistica** presente sul portale web [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)

---

Anche nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente il cittadino dovrà comunicare le proprie generalità.

L'U.R.P. prenderà in carico il reclamo e lo inoltrerà agli uffici competenti. Che lo valuteranno il caso e invieranno allo stesso U.R.P. una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Qualora sia accertata la responsabilità del Municipio saranno attivate, se previste, forme di ristoro forfettarie, non monetarie, secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.

Il ristoro si potrà ottenere presentandosi all'U.R.P. che nel frattempo avrà comunicato l'esito del reclamo.

La struttura non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a cause di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.

I cittadini possono comunque, in ogni momento, presentare all'U.R.P. segnalazioni, proposte e suggerimenti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.