

ROMA



Municipio Roma II

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.¹

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

¹La 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 del Municipio



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 formale agli atti amministrativi</u>	pag. 8
<u>Procedura conciliativa</u>	pag. 11
<u>Ricevimento e gestione delle segnalazioni e dei reclami</u>	pag. 12
<u>Standard di qualità</u>	pag. 14
<u>Tutela, procedura di reclamo, ristoro eventuale</u>	pag. 15

Direttore: Direzione del Municipio

Ufficio del Procedimento: Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

e-mail: ld.mun02@comune.roma.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove e facilita l'accesso ai servizi 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 del Municipio 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 (Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n.8 del 7 marzo 2013, articoli 8, 9 e 10).

Accoglie le richieste di accesso alle informazioni 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 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; Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n.8/2013.



Informazione e orientamento per i cittadini

Direttore: Direzione del Municipio

Ufficio del Procedimento: Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

e-mail: ld.mun02@comune.roma.it

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* del Municipio www.comune.roma.it, nelle quali sono pubblicate e divulgate informazioni e notizie riguardanti le attività del municipio e del territorio;
- chiamare l'U.R.P. componendo il n. 06 69603333/4 per la sede di Via Goito 35 e il n. 06 69602333/4 per la sede di Via Dire Dava 11;
- inviare mail all'indirizzo ld.mun02@comune.roma.it.

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 formale agli atti amministrativi

Direttore: Direzione del Municipio

Ufficio del Procedimento: Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

e-mail: ld.mun02@comune.roma.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce l'accesso agli atti amministrativi e alle informazioni in possesso dell'Amministrazione Capitolina, secondo le modalità previste dalla Legge e dal Regolamento Comunale (Legge n. 241/1990 e sue successive integrazioni e modifiche e Delibera del Consiglio Comunale n. 203 del 2003).

Destinatari del servizio

Cittadini singoli o associati che presentino richiesta motivata, fornendo adeguata descrizione dell'interesse giuridico che intendono tutelare.

Quando fare la richiesta

In qualsiasi momento dell'anno.

Documentazione

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'Ufficio Relazioni con il Pubblico rilascerà una ricevuta cartacea con il nome del responsabile del procedimento dell'ufficio 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 (fronte - retro) del documento dell'interessato.

La richiesta può essere inviata anche per corrispondenza

alla sede di Via Goito, 35 – 00185 Roma

alla sede di Via Dire Dava 11 - 00199 Roma

per Posta elettronica certificata

(PEC):protocollo.municipioroma02@pec.comune.roma.it

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal portale di Roma Capitale www.comune.roma.it o dal sito municipale www.comune.roma.it, sezione Municipi. Al modulo deve essere allegata copia (fronte - retro) 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.

E' possibile accedere agli atti anche con modalità informale.

In questo caso, però, il cittadino deve rivolgersi direttamente all'ufficio interessato che detiene gli atti e chiedere gli stessi verbalmente o in forma scritta.

Si dovrà comunque esibire un documento di riconoscimento in corso di validità e ogni riferimento utile per l'individuazione del documento che interessa, spiegando le ragioni della richiesta. L'ufficio risponde in tempo reale e senza formalità se il documento è immediatamente disponibile.

Costo del servizio

La visione dei documenti è gratuita.

L'estrazione di copie è invece soggetta al pagamento dei diritti di ricerca di visura e del costo di riproduzione e di trasmissione

Atti rilasciati in copia semplice:

- 1) € 1,50 per i diritti di ricerca;
- 2) € 0,10 a pagina per i diritti di visura;
- 3) a tali costi vanno aggiunti:
 - € 0,25 a pagina di formato A4 ed € 0,50 a pagina di formato A3, per la consegna di riproduzione fotostatica degli atti;
 - € 1,30 a pagina per il formato A4, per la trasmissione degli atti tramite fax;
 - € 0,25 a pagina, per la trasmissione degli atti tramite posta elettronica in formato non modificabile;
 - € 0,25 a pagina più il costo del compact disc (cd) di € 2,00, per la riproduzione degli atti in formato non modificabile su compact disc (cd).

Atti rilasciati in copia conforme:

Per il rilascio di copie conformi all'originale occorre una richiesta in bollo (marca da € 16.00) e, oltre ai costi previsti per gli atti in copia semplice, € 0,52 per diritti di segreteria; inoltre, si dovrà applicare una marca da bollo di € 16,00 ogni quattro facciate, inclusi gli allegati.

Le marche da bollo si acquistano in tabaccheria. Sono esclusi i casi di esenzione dal pagamento del bollo.

Tempi di risposta

- 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta se la stessa è inoltrata agli uffici interni del Municipio;
- 15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta se la stessa è inoltrata a uffici esterni al Municipio appartenenti ad altra struttura di Roma Capitale;
- 30 giorni consecutivi in alcuni casi particolari e motivati, come ad es. avviene quando si riscontri l'esistenza di un controinteressato al rilascio del documento (figura introdotta dalla legge n. 15/2005 e regolamentata dal D.P.R. n. 184/06);
- se l'ufficio non fornisce risposta alla richiesta entro 30 giorni, l'accesso si intende negato.

Limitazioni

Il Regolamento prevede motivi di esclusione, differimento, limitazione e divieto temporaneo. I motivi si trovano specificati all'interno degli allegati A e B in appendice allo stesso (Regolamento sull'accesso agli atti e alle informazioni di Roma Capitale - Deliberazione del Consiglio Comunale n. 203/2003).

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 territorialmente competente (attualmente, il Difensore Civico - Città Metropolitana di Roma Capitale - Via delle Tre Cannelle, 1/B, 00187, Tel. 06 67667117, fax 06 67667386).

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 di protezione dei dati personali" (Decreto legislativo n. 196 del 30.06.2003) conferma il diritto di accesso ai dati personali così come disciplinato dalla Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni (art. 59).

Tuttavia, nel caso in cui l'accesso al documento comprenda informazioni inerenti allo stato di salute e alla vita sessuale (dati sensibili), la conoscenza di tali dati è consentita solo se la situazione che si intende tutelare giuridicamente è di rango almeno pari ai diritti dell'interessato(art. 60).

Norme di riferimento

Legge n. 241/1990 e s.m.i.; Legge n. 15/2005; D.P.R. n. 184/2006; Regolamento sull'accesso agli atti e alle informazioni di Roma Capitale - Deliberazione del Consiglio Comunale n. 203/2003; Decreto Legislativo n. 196/2003; Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 11/2015.



Procedura conciliativa

Direttore: Direzione del Municipio

Ufficio del Procedimento: Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

e-mail: ld.mun02@comune.roma.it

Il cittadino che ha subito danni a seguito di un sinistro verificatosi nel territorio del Municipio Roma II, 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, Sportello di Conciliazione e sul sito municipale www.comune.roma.it, sezione Municipi.

La denuncia, indirizzata all'Ufficio Tecnico del Municipio, può essere consegnata o inviata all'Ufficio Protocollo sito in

Via Goito, 35 – 00185 Roma

Via Dire Dava, 11- 00199 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., sul portale di Roma Capitale www.comune.roma.it e sul sito municipale www.comune.roma.it, sezione Municipi.

Ricevimento e gestione delle segnalazioni e dei reclami

Direttore: Direzione del Municipio

Ufficio del Procedimento: Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

e-mail: ld.mun02@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

al Municipio Roma II - U.R.P. – Via Goito, 35 – 00185 Roma- fax 06 4457486 per posta elettronica (ld.mun02@comune.roma.it), 060606@comune.roma.it;

al Municipio Roma II – URP - Via Dire Dava, 11 - 00199 Roma, per posta elettronica (ld.mun02@comune.roma.it), 060606@comune.roma.it; e infine, per gli utenti registrati, attraverso il Portale 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 segnalazione e dei suggerimenti nel Comune di Roma.



STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati individuati alcuni fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa qualità è misurata ed i relativi standard.

Il rimborso degli utenti sarà effettuato solo per gli standard che hanno indicato il valore positivo "SI" nella colonna "Rimborso".

Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Servizio	Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
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 FORMALE AGLI ATTI AMMINISTRATIVI	Tempestività	Trasmissione all'ufficio competente	Contestuale, oppure entro 3 giorni se l'ufficio ha sede in altra struttura	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;
- **posta elettronica:** ld.mun02@comune.roma.it;
- **posta elettronica certificata:** protocollo.municipioroma02@pec.comune.roma.it
- **call center** 06.06.06;
- **fax:**
- **telefono:** 06.69602.333 -334 (sede di via Dire Dava 11) – 06.69603.333 – 334 (sede di via Goito, 35);
- **lettera al municipio:** via Dire Dava,11 – 00199 Roma; via Goito, 35 00185 Roma
- **modulistica** presente sul portale web 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 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.

Il Municipio 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.

Forme di indennizzo/ristoro

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede, al momento, la seguente forma di ristoro:

- *coupon* per entrate gratuite nei Musei Capitolini.

