

**COMUNE DI LETOJANNI**

**CARTA DEI SERVIZI**

## Parte generale

### 1. PREMESSA

Il Comune di Letojanni, con l'adozione della presente Carta dei servizi, fornisce una chiara visione dei contenuti e delle iniziative intraprese volte a migliorare continuamente il rapporto con i Cittadini e le realtà Sociali ed Economiche operanti nel proprio territorio.

Il campo di applicazione del presente documento è riferito ai servizi erogati dall'Amministrazione.

La *Carta dei Servizi*:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi;
- assicura la partecipazione dei Cittadini all'operato dell'Amministrazione;
- assicura ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del Cittadino e per ottenerne risposta.

Ai principi, ai criteri e alle modalità enunciate nella Carta dei Servizi, devono conformarsi le "Schede Servizio", predisposte e approvate con determinazione dai Responsabili dei Servizi competenti, in ciascuna delle quali sono definite le concrete modalità di funzionamento e di accesso al Servizio da parte dei Cittadini e gli standard di qualità delle prestazioni erogate.

Il Cittadino prende conoscenza della *Carta dei Servizi* e delle relative *Schede Servizio* attraverso pubblicazione delle medesime sul sito internet all'indirizzo [www.comune.letojanni.me.it](http://www.comune.letojanni.me.it) oppure attraverso copia che viene consegnata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) a chi ne fa richiesta.

La Cittadinanza può rivolgersi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

#### Imparzialità

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

#### Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

#### Partecipazione e Trasparenza

Viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune sia per favorire la collaborazione

fra il Comune ed il Cittadino.

L'Amministrazione si impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

### **Efficacia ed Efficienza**

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo.

## **3. STRUMENTI**

### **3.1. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che il Comune abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza, costituiscono strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cittadino medesimo.

Il Comune considera, quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- continuità e regolarità;
- completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei cittadini;
- comportamento del personale;
- gestione delle segnalazioni.

#### **3.1.1 Copertura funzionale alle esigenze del territorio**

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta il Comune mette a disposizione dei Cittadini, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il sito internet, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

#### **3.1.2 Continuità e regolarità del servizio**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano (vedi schede servizio).

Nell'erogazione dei servizi, il Comune può avvalersi di strutture organizzative proprie e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e selezionati.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che l'Amministrazione ed i fornitori sono tenuti ad osservare;
- una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alla verifica dei servizi;
- una soluzione tempestiva di situazioni problematiche impreviste.

#### **3.1.3 Completezza ed accessibilità alle informazioni**

Il Comune comunica con il Cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili e facilmente accessibili al pubblico.

#### **3.1.4 Comportamento del Personale**

Il comportamento del personale è un veicolo importante dell'immagine del Comune, pertanto il medesimo è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi previsti.

Il personale del Comune è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

### **3.1.5 Gestione segnalazioni e reclami**

Apposita modulistica per la formalizzazione delle segnalazioni e reclami viene messa a disposizione sul sito internet e presso tutti gli uffici accessibili al pubblico.

I suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dal Comune devono pervenire direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) in forma documentata.

In alternativa possono essere depositati nei contenitori presenti in appositi punti di raccolta o inviati tramite il portale del sito internet.

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di una eventuale emergenza dell'intervento.

A fronte delle segnalazioni e dei reclami è prevista, quando applicabile, una risposta scritta. Il Comune si impegna a formalizzare tale risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

E' compito del Cittadino fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema segnalato.

### **3.2. INFORMAZIONE AL CITTADINO**

Il Comune di Letojannii, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative promosse dal Comune, utilizza una pluralità di sistemi e canali di comunicazione come:

- sito Internet del Comune;
- URP;
- albo pretorio on line;
- comunicati stampa;
- campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- distribuzione di materiale informativo;
- comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- rassegna stampa on line;
- facebook e twitter.

### **3.3. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Il Comune si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni due anni, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono al Comune di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Comune garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale e pluriennale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti istituzionali di programmazione dell'ente.

### **3.4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è approvata dalla Giunta Comunale ed ha validità triennale.

Le Schede Servizio sono approvate dai rispettivi Responsabili e sono aggiornate al mutare degli standard e caratteristiche di erogazione del servizio stesso.

## **4. TRASPARENZA**

Considerando che la piena attuazione della Carta dei Servizi avverrà nel tempo e che la stessa necessita di un costante processo di confronto diretto con le Associazioni ed i Cittadini, il Comune si impegna a:

- verificare periodicamente i risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi del Comune;

- discutere i piani, le proposte e i progetti inerenti l'evoluzione dei servizi comunali, per una sempre maggiore soddisfazione del Cittadino;
- esaminare, valutare e rendere pubbliche le sintesi dei suggerimenti e dei reclami presentati dai Cittadini.

## **5. TUTELA**

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Al momento della presentazione del reclamo, il Cittadino, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al paragrafo 3.1.5, il Servizio interessato riferisce al Cittadino l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

## **L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI**

Gli organi di governo del Comune di Letojanni sono il Consiglio, la Giunta ed il Sindaco.

Le funzioni operative sono svolte in base ad un'organizzazione articolata per specifici Settori.

Ogni Settore prevede uno o più Servizi che possono essere costituiti da una o più Unità Operative.

## **UBICAZIONE DELLE SEDI**

Il Comune Letojanni ha sede in Via Vittorio Emanuele n. 115

Presso tale sede si trovano l'Ufficio di Presidenza, l'Ufficio del Sindaco, l'Ufficio degli Assessori, il Segretario Comunale, il Settore Finanziario, il Settore Affari Generali, il Settore Tecnico, gli uffici anagrafici, il Settore Entrate e Tributi .

Nelle sedi staccate sono insediati i settori ed i servizi di seguito elencati:

**Comune Letojanni – Via IV Novembre n. 2 - Comando Polizia Municipale**

**Comune Letojanni – Palazzo della Cultura – p.zza Matteotti Museo - Biblioteca**

Gli Uffici del Comune di Letojanni sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e nei pomeriggi di lunedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00

## **ACCESSO AI SERVIZI**

I servizi erogati dalle singole Unità Operative del Comune di Letojanni sono accessibili presso le corrispondenti sedi o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico al numero 0942657326

Il personale può essere contattato telefonicamente o via e-mail.

Chiamando il numero 0942657300 il centralino metterà in comunicazione l'utente con l'ufficio richiesto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico osserva per l'utenza il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00.

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'URP è un servizio di comunicazione e relazione con i cittadini del Comune Letojanni.

E' uno "sportello amico" che ha come scopo principale quello di ascoltare, orientare ed informare.

L'URP offre:

- Ascolto ed orientamento del cittadino, permettendogli di usufruire di tutte le opportunità offerte dall'Amministrazione
- Consulenza ed indirizzo verso il personale di competenza
- Informazioni relative ai procedimenti amministrativi
- Supporto ai cittadini per l'accesso ai documenti amministrativi in conformità alla legge
- Registrazione segnalazioni e reclami
- Esposizione depliant, locandine, avvisi di gara e di concorsi

Oltre a dare informazioni che servono ai cittadini per sapere "cosa fare" e "a chi rivolgersi", l'URP fornisce informazioni su tutte le attività che vengono svolte dall'amministrazione, mettendo a disposizione dell'utente tutta la documentazione relativa ai servizi erogati, i riferimenti normativi, telefonici ed informatici.

Informare l'utente è un modo corretto per metterlo in grado di esprimere le proprie opinioni, reclami, proposte e per giungere **ad una condivisione degli obiettivi dell'Amministrazione.**

### **I riferimenti**

Comune di Letojanni – U.R.P.  
Via Vitt. Emanuele 115  
[info@comune.letojanni.me.it](mailto:info@comune.letojanni.me.it)

telefono: 0942657326  
e-mail:

Orario dell'URP

Dal Lunedì al Venerdì ore 9,30-

13,30

ore 15,30 - 17,00

## IL SITO WEB

Consulta il sito web [www.comune.letojanni.me.it](http://www.comune.letojanni.me.it), troverai:

@ Gli Organi del Comune di Letojanni

- Presidenza
- Giunta Comunale
- Assessorati
- Consiglio Comunale

@ La sezione Amministrazione Trasparente

@ L'organigramma dell'Ente

@ I Settori

@ Le Sedi

@ I contatti e-Mail

@ L'Albo Pretorio

@ I Regolamenti e lo Statuto

@ I concorsi

@ Le offerte di lavoro

@ L'URP on-line

@ La modulistica on-line

@ La Rassegna stampa

@ Gli eventi

@ I Comuni della Provincia

@ I link utili

e molto altro ancora.....

## VALUTAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI E CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Il Comune Xdi Letojanni fonda il rapporto con gli utenti/clienti sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

A tal fine individua i seguenti fattori di qualità su cui incentrare la propria azione:

- Tempi di conclusione del procedimento
- Informazioni agli utenti
- Possibilità di accesso telematico

- Competenza e cortesia del personale di front-office
- 

Gli obiettivi, in termini di standard di qualità che il Comune di Letojanni si prefigge sono i seguenti:

- Garantire l'istruttoria di una pratica, in caso di completezza della documentazione presentata ed in assenza di rilievi, entro i termini previsti dalla legge
- Garantire una risposta entro 30 giorni a tutte le richieste di chiarimenti pervenute
- Garantire un tempo massimo di risposta ad un reclamo di 30 giorni
- Migliorare la segnaletica, gli immobili e gli uffici al fine di facilitarne l'accesso
- Migliorare la divulgazione delle informazioni dei servizi offerti, anche attraverso il sito internet

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà periodicamente all'analisi dei reclami o segnalazioni degli utenti, al fine di individuare disservizi ed apportare modifiche e miglioramenti.

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

Qualora l'utente ritenga che i principi formalizzati nella presente Carta dei Servizi non siano stati rispettati, oppure rilevi disservizi nella gestione dei procedimenti o voglia esprimere lamentele relativamente agli uffici ed al comportamento degli operatori, potrà rivolgersi al Responsabile del Servizio interessato per risolvere le problematiche rilevate.

Nel caso in cui l'utente non dovesse ricevere risposte adeguate, potrà presentare il proprio reclamo:

- **Formalmente** a mezzo lettera, e-mail, fax consegnandola all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o utilizzando l'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.letojanni.me.it](mailto:info@comune.letojanni.me.it)
- **Verbalmente** presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dove l'operatore registrerà l'oggetto del reclamo.

L'Amministrazione provvederà alla gestione del reclamo impegnandosi a dare una risposta entro 30 giorni e, comunque, nel più breve tempo possibile.

Il Comune di Letojanni gradirà, inoltre, ricevere suggerimenti da parte dei cittadini, degli enti, delle associazioni al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Le comunicazioni potranno essere inviate o consegnate direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure inoltrate per posta elettronica all'indirizzo:

[info@comune.letojanni.me.it](mailto:info@comune.letojanni.me.it).

## **GLOSSARIO DI ALCUNI CONCETTI/STRUMENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

### **ABUSO D'UFFICIO**

Azione compiuta da un dipendente di una pubblica amministrazione che approfitta della sua posizione per danneggiare persone o per arricchirsi L'abuso d'ufficio è un reato punito dal codice penale

### **ACCESSO AGLI ATTI**

Diritto dei cittadini di conoscere il contenuto dei documenti amministrativi che li riguardano

### **ACCORDO DI PROGRAMMA**

Atto con cui enti pubblici (es. Regioni, Province, Comuni) si mettono d'accordo per realizzare opere pubbliche o fornire servizi ai cittadini

### **AGGIUDICAZIONE**

Atto amministrativo che dichiara chi è il vincitore di una gara per la costruzione di un'opera pubblica **e per la fornitura di un bene o di un servizio**

### **ALBO PRETORIO**

Vetrina che si trova negli uffici del Comune o della Provincia in cui sono esposti gli atti amministrativi che devono essere conosciuti dai cittadini

### **APPALTO**

Contratto con il quale l'Amministrazione affida ad un soggetto privato (Impresa, Società, Cooperativa Sociale) l'esecuzione di un'opera, una fornitura o un servizio dietro la corresponsione di un corrispettivo

### **APPALTO-CONCORSO**

E' uno dei metodi di scelta del contraente. In sede di gara alle imprese partecipanti viene richiesta l'offerta economica e la progettazione complessiva

### **ASSENSO**

Approvazione

### **ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE**

Unione di più imprese che vogliono partecipare ad una gara di appalto, quando la gara prevede requisiti che le imprese non hanno

### **ASTA PUBBLICA**

Uno dei modi con cui la Pubblica Amministrazione sceglie l'impresa privata con cui fare un contratto di appalto per la costruzione di un'opera **o per la fornitura di un bene** o di un servizio pubblico

### **ATTO AMMINISTRATIVO**

Documento della pubblica amministrazione da cui dipendono effetti giuridici

### **AUTORIZZAZIONE**

Atto giuridico con cui l'Ente consente il funzionamento di un servizio previa verifica del possesso di alcuni requisiti

### **BANDO**

Comunicazione della pubblica amministrazione per far conoscere ai cittadini che si svolgerà una gara o un concorso. Normalmente tale comunicazione è pubblicata sui giornali quotidiani, sulla gazzetta ufficiale ed all'Albo Pretorio

### **BILANCIO**

Documento nel quale sono illustrati tutti i dati relativi al patrimonio di una pubblica amministrazione. Gli enti pubblici hanno un bilancio di previsione, nel quale sono indicate tutte le entrate e le spese che si presume dovranno essere fatte, ed un conto consuntivo, nel quale sono indicate tutte le spese e le entrate avvenute realmente nel corso dell'anno

### **CAPITOLATO DI APPALTO**

Documento con il quale l'Amministrazione fissa gli aspetti organizzativi che regolano i rapporti contrattuali

### **CARTA DEI SERVIZI**

Documento rivolto ai cittadini/utenti con il quale l'Amministrazione esplica il suo orientamento e dichiara quali sono i servizi che eroga .  
E' un documento che orienta le esigenze e le necessità del cittadino

### **CERTIFICAZIONE**

Procedura in base alla quale l'Ente attesta che un processo, un servizio o una figura professionale sono conformi ai requisiti specificati dalla norma

### **COMUNI**

"Il Comune è l'Ente Locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo" (D.Lgs. 267/2000, art. 3, COMMA 2).

Il Comune ha funzioni proprie. Adotta il proprio Statuto che serve a dare le norme fondamentali per la sua organizzazione interna, l'ordinamento degli uffici e dei servizi pubblici, il decentramento, l'accesso dei cittadini alle informazioni ed ai procedimenti amministrativi.

### **COLLAUDO**

Verifica fatta dalla pubblica amministrazione per controllare che i lavori eseguiti o i prodotti acquistati sono adatti alle loro esigenze

### **COMMISSARIO AD ACTA**

Persona nominata da una pubblica amministrazione, o da un giudice, per svolgere compiti che un'altra amministrazione non ha svolto

### **CONFERENZA DI SERVIZI**

Riunione a cui partecipano i rappresentanti di più amministrazioni per discutere e risolvere problemi di interesse comune

### **CONSIGLIO**

**Organo composto** da più persone che, normalmente svolge funzioni di indirizzo e controllo (es. consiglio comunale e provinciale)

### **CONVENZIONE**

Accordo o contratto tra la pubblica amministrazione e un privato, o tra più amministrazioni pubbliche

### **COOPERATIVE**

La Cooperativa è una impresa attraverso cui più soggetti si associano al fine di ottenere occasioni di lavoro ed offrire servizi a condizioni migliori di quelle offerte dal mercato.

### **CORTE DEI CONTI**

Organo che controlla le spese degli enti pubblici, giudica i dipendenti pubblici che causano un danno economico allo Stato

### **DECORRENZA**

Giorno in cui un atto comincia ad avere effetto

### **DICHIARAZIONE SOSTITUIVA**

Dichiarazione del cittadino che sostituisce un certificato (es. nascita, residenza)

### **DIFFERIMENTO**

Rinvio, spostamento di un termine

### **DOCUMENTAZIONE DI RITO**

Documentazione necessaria per l'inoltro di un'istanza ai fini del completamento del procedimento.

### **ENTE PUBBLICO**

Complesso organizzato di persone e di cose che persegue un interesse collettivo. In generale sono enti attraverso cui la Pubblica Amministrazione esplica la sua attività amministrativa

### **ENTI LOCALI TERRITORIALI**

Soggetti della Pubblica Amministrazione per i quali il territorio rappresenta il requisito essenziale per l'esistenza giuridica.

I principali Enti Locali sono le Regioni, la Province ed i Comuni.

Si possono considerare Enti Locali anche i Consorzi tra Enti Territoriali, le Comunità Montane, le Aziende Municipalizzate, le Camere di Commercio

### **ESECUTIVITA'**

Caratteristica degli atti amministrativi che producono effetti dal momento in cui sono emanati

### **FATTIBILITA'**

Per fattibilità si intende la possibilità di realizzazione di un evento. Con lo studio di fattibilità l'Ente stabilisce il grado di difficoltà insito nella realizzazione di un obiettivo.

## **GARA**

Mezzo che la pubblica amministrazione usa per scegliere l'Impresa o la persona più adatta a realizzare un'opera, a svolgere un servizio **o a fornire un bene**

## **GESTIONE**

Termine usato per indicare le azioni che si svolgono in un Ente per il raggiungimento dei propri obiettivi: direzione e coordinamento, bilancio, attività finanziaria, gestione del personale.

## **GIUNTA**

Organo che **ha** il compito di governare un'amministrazione (es. giunta comunale, provinciale e regionale)

## **ILLEGITTIMO**

Atto o comportamento della pubblica amministrazione contrario alle leggi che regolano le sue attività

## **IMPATTO**

Per impatto si intende l'effetto di cambiamento prodotto sulla popolazione o sul sistema. Si parla molto di "impatto ambientale"

## **ISTANZA**

Richiesta rivolta ad un organo amministrativo a compiere una determinata attività attinente all'esplicazione della propria funzione

## **ISTRUTTORIA**

Attività svolta da un ufficio della pubblica amministrazione per raccogliere tutte le informazioni necessarie per decidere su una determinata questione

## **LEGITTIMITA'**

Corrispondenza di un atto alle regole del diritto

## **NULLA OSTA**

Dichiarazione scritta con cui un'amministrazione afferma che non esistono ostacoli a compiere una determinata attività

## **PARERE**

Opinione, consiglio che un'amministrazione chiede ad un'altra prima di emettere un atto

## **PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**

Insieme degli atti e delle attività compiute dalle pubbliche amministrazioni allo scopo di adottare un atto finale (autorizzazione, contratto, convenzione)

## **PROVVEDIMENTO**

Atto con cui la pubblica amministrazione decide

## **PROVINCIA**

Il D.Lgs 267/2000, all'Art. 3, comma 3 detta "la Provincia è l'Ente intermedio tra Comune e Regione, cura gli interessi e promuove lo sviluppo della comunità provinciale".

La Provincia raccoglie le proposte dei Comuni e concorre alla formazione dei programmi e piani regionali; può partecipare ad accordi di programma con i Comuni o con le altre Province.

## **REGIONI**

Enti territoriali dotati di autonomia statutaria, legislativa, amministrativa, finanziaria. Sono Enti che regolano con propri atti (Leggi Regionali) le materie di propria competenza.

Le norme fondamentali di organizzazione e funzionamento delle Regioni sono contenute nel titolo 5° della Costituzione (Art. 114-133) ; l'Art. 117 stabilisce, invece, le materie in cui le Regioni possono legiferare.

## **REGOLAMENTO**

Atto amministrativo che le pubbliche amministrazioni usano per disciplinare la loro organizzazione

## **RELAZIONE TECNICA**

Strumento di documentazione dei progetti

## **REQUISITI**

Insieme delle condizioni richieste

## **REVOCA**

Atto amministrativo con il quale la pubblica amministrazione elimina un atto precedente

## **SEGRETO D'UFFICIO**

Obbligo dei dipendenti pubblici di non diffondere notizie di cui sono venuti a conoscenza a causa del loro lavoro

## **STANDARD DI QUALITA'**

Indicatori che rappresentano obiettivi di qualità riferiti alle prestazioni rese

## **STATUTO**

Atto che contiene le norme fondamentali che riguardano l'organizzazione ed il funzionamento di un ente

## **TEMPI DI RILASCIO**

Tempi entro i quali sono conclusi i procedimenti (da intendersi computati dalla data di acquisizione di tutta la documentazione necessaria)

## **TRASPARENZA AMMINISTRATIVA**

Principio in base al quale i cittadini hanno il diritto di conoscere quello che fa la pubblica amministrazione

## **TRATTATIVA PRIVATA**

Procedimento di cui può servirsi la pubblica amministrazione per pervenire alla stipula di un contratto con un soggetto determinato, quando non possono essere esperiti i procedimenti concorsuali previsti per la stipula dei contratti

## **VALUTAZIONE DEI RISULTATI**

Per valutazione dei risultati si intende la verifica fatta alla fine del progetto e serve per definire i reali effetti prodotti sull'utente.

Tale verifica confronta la situazione iniziale con quella finale e con gli obiettivi fissati.

**VIA**

Valutazione di impatto ambientale. Procedimento con cui l'amministrazione verifica che la costruzione di determinate opere non danneggi l'ambiente

**VISTO**

Firma o timbro su un documento che prova che è stato letto ed approvato