



COMUNE DI ORTUERI

Provincia di Nuoro

Via Cavallotti n. 12 – (08036) Ortueri (NU)

Codice Fiscale 00177790912 - Centralino 078466223

PEC: protocollo@pec.comune.ortueri.nu.it – Email: protocollo@comune.ortueri.nu.it -

Sito Web: www.comune.ortueri.nu.it

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ORTUERI

Approvata con deliberazione della G.C. n. 33 DEL 15.06.2026

INDICE

Premessa	Pag. 3
Principi generali e standard di qualità	Pag. 4
Struttura organizzativa	Pag. 5
Modello organizzativo	Pag. 5
Organigramma. Ruoli	Pag. 6
Dove siamo.	Pag. 8
Come mettersi in contatto con gli uffici	Pag. 8
Rapporti con i cittadini – informazione all'utenza	Pag. 8
Area Amministrativa	Pag. 9
Area Tecnica	Pag. 10
Area Finanziaria	Pag. 11

PREMESSA

La Carta dei Servizi la si può definire come un documento di programmazione attraverso cui l'amministrazione pubblica, nel caso di specie questa Amministrazione locale, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

Essa è uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

In linea generale rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi erogati e i relativi standard qualitativi.

I più significativi provvedimenti normativi intervenuti in merito alla Carta dei Servizi, da ultimi, sono:

- ✓ la Delibera CiVIT (attuale ANAC) n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità),
- ✓ la Delibera CiVIT (attuale ANAC) n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)
- ✓ la Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale)
- ✓ il D.Lgs n.33/2013 che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

PRINCIPI GENERALI E STANDARD DI QUALITA'

1. Principi generali

Il principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Questo Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità dei soggetti erogatori

Questo Comune si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità del servizio erogato

Questo Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi questo ente si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione degli utenti

Questo Comune si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi erogati, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia del servizio

Questo Comune persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

Tutela

I cittadini, attraverso il modulo di reclamo allegato alla carta stessa, possono segnalare disservizi, la mancata applicazione dei principi contenuti nella carta e il mancato rispetto degli standard di qualità.

2. STANDARD DI QUALITA':

Il Comune ha assunto come standard di qualità quattro dimensioni fondamentali, sulla base delle indicazioni della Civit (attualeAnac) contenute nella deliberazione n. 3/2012, e di seguite testualmente definite:

Accessibilità: Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Dal punto di vista spaziale si può intendere la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio (per esempio: la dislocazione sul territorio, la proporzionalità tra il servizio offerto e il relativo bacino di riferimento). Dal punto di vista temporale si può fare riferimento agli orari di apertura al pubblico, al numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, ai tempi di attesa per l'accesso ai servizi e/o agli sportelli, ecc. Per possibilità di utilizzo di canali diversi, infine, si può intendere la disponibilità di molteplici forme di comunicazione (per esempio: telefono, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web), con l'indicazione, per ciascuna di esse, di tempi e termini di utilizzo.

Tempestività: Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

Trasparenza: Questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta- informazioni a suo corredo (Per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con i cittadini, alle modalità di effettuazione dei monitoraggi del servizio e dei risultati conseguiti).

Efficacia: Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione dell'ente è ispirata ai seguenti criteri:

1. Efficacia e efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

2. Trasparenza e accesso

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, al fine di garantire a tutti il libero accesso alle informazioni disponibili.

3. Partecipazione

I Servizi garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Comune di Ortueri, ente di piccole dimensioni, è articolato in tre macro aree. Ogni area costituisce l'unità organizzativa di massimo livello delle macro funzioni omogenee dell'Ente.

I Servizi rappresentano le unità organizzative di secondo livello.

MODELLO ORGANIZZATIVO					
Area	Servizi	Categorie	Posti in organico coperti	Posti vacanti	Totale
Amministrativa	Affari generali e amministrativi	Full time 36 ore settimanali AREA DEI FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE – Responsabile del Servizio	1	0	1
	Affari generali e amministrativi	Part time 18 ore settimanali AREA DEGLI ISTRUTTORI Istruttore amministrativo - contabile	1	0	1
	Ufficio dei servizi sociali	Full time 36 ore settimanali AREA DEI FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE Assistente sociale	0	1	1
	Polizia Municipale	Full time 36 ore settimanali AREA DEGLI ISTRUTTORI Agente di P.L.	1	0	1
	Servizi demografici	Full time 36 ore settimanali AREA DEGLI ISTRUTTORI Istruttore amministrativo - contabile	1	0	1
Economica	Servizio finanziario,		1	0	1

Finanziaria	gestione economica del personale e tributi	Full time 36 ore settimanali AREA DEI FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE Responsabile di Servizio			
	Servizio Finanziario	Part time 18 ore settimanali AREA DEGLI ISTRUTTORI Istruttore amministrativo - contabile	1	0	1
Tecnica	Lavori pubblici, Urbanistica e ambiente, Servizio cimiteriale e manutenzioni	Full time 36 ore settimanali AREA DEI FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE Funzionario Tecnico	1	0	1
	Lavori pubblici, Urbanistica e ambiente, Servizio cimiteriale e manutenzioni	Full time 36 ore settimanali AREA DEGLI ISTRUTTORI Istruttore Tecnico	1	0	1
	Esecutore operativo, collaboratore tecnico	Part time 18h settimanali AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI	1	0	1

ORGANIGRAMMA

STRUTTURA

Segretario Comunale in reggenza a scavalco

<i>Area Amministrativa</i>	<i>Area Tecnica</i>	<i>Area Finanziaria</i>
Responsabile E.Q. Area Amministrativa Full time Area dei Funzionari ed elevata qualificazione	Funzionario Tecnico – Full time 36 ore settimanali Area dei Funzionari ed elevata qualificazione	Responsabile E.Q. Area Finanziaria Full time Area dei Funzionari ed elevata qualificazione
<i>Affari Generali – Istruttore amministrativo – contabile part time 18 ore settimanali</i>	<i>Istruttore Tecnico - Full time 36 ore settimanali</i>	<i>Istruttore amministrativo – contabile part time 18 ore settimanali</i>
<i>Servizi demografici – Istruttore amministrativo – contabile full time 36 ore settimanali</i>	Collaboratore tecnico specializzato Part time h.18 Area degli Operatori Esperti	
<i>Polizia Municipale – Agente di P.L. full time 36 ore settimanali</i>		
<i>Assistente Sociale – full time 36 ore settimanali</i>		

DIPENDENTE	RUOLO
Dott.ssa Enrica Olla	Segretario comunale
Dott.ssa Loi Federica	Responsabile del Servizio Amministrativo
Murru Giovanna	Istruttore Amministrativo - contabile
Murru Raimonda	Istruttore Amministrativo - contabile
Dott.ssa Corda Maria Laura	Agente di P.L.
Rag. Corongiu Rosalba	Responsabile del Servizio Finanziario
Arch. Flore Alessandra	Funzionario Tecnico
Geom. Pusceddu Stefano	Istruttore Tecnico
Tatti Fabio	Esecutore Tecnico
DOVE SIAMO	

Gli uffici si trovano presso la Casa Comunale in via Cavallotti n. 12 in Ortueri. Gli uffici sono aperti al pubblico:

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:30

Pomeriggio: mercoledì dalle 15.30 alle 18.00

COME METTERSI IN CONTATTO CON GLI UFFICI

È possibile comunicare con il personale degli uffici recandosi personalmente presso gli uffici comunali ovvero telefonicamente al seguente numero: 078466223 o tramite posta elettronica.

Di seguito il link di collegamento al sito web istituzionale che riporta in dettaglio i contatti: <https://egov.halleysardegna.com/ortueri/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81>

I cittadini che intendono comunicare con gli uffici avvalendosi della Posta Elettronica Certificata (PEC), che consente di avere certezza dell'invio e della consegna dei documenti, possono utilizzare l'indirizzo **PEC** protocollo@pec.comune.ortueri.nu.it

I RAPPORTI CON I CITTADINI – INFORMAZIONE ALL'UTENZA

I Servizi assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web istituzionale <https://www.comune.ortueri.nu.it/>.

I Servizi realizzano e mettono a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

Nella sezione *Servizi* è possibile inoltre la presentazione di determinate domande direttamente online.

AREA AMMINISTRATIVA

Fornisce servizi di supporto interno ed esterno alla struttura organizzativa dell'ente, sono erogati prevalentemente dal personale dipendente. Il Comune di Ortueri è privo di un Segretario comunale. Le funzioni principali di verbalizzazione delle sedute della Giunta e del Consiglio comunale sono esercitate tramite un incarico di reggenza a scavalco. Le principali attività svolte nell'ambito del settore amministrativo riguardano i seguenti servizi:

Segreteria generale, gestione del protocollo, funzioni istituzionali inerenti alla tenuta dell'anagrafe della popolazione residente e dell'AIRE, dello stato civile e elettorato, nonché di statistica e censimento. Erogazione dei servizi sociali rivolti agli anziani, all'infanzia, ai giovani, ai disabili e ai soggetti a rischio di emarginazione sociale. Attività di promozione dello sport della cultura e dello spettacolo anche con l'apporto delle associazioni locali. Gestione giuridica del personale.

Attività di vigilanza di prevenzione e controllo sul territorio del rispetto delle norme in materia di edilizia, ambiente, commercio e attività produttive, sanitaria e similari nonché le funzioni di polizia giudiziaria.

ELENCO DEI PROCEDIMENTI

L'elenco completo dei procedimenti dell'area è consultabile sul sito: <https://www.comune.ortueri.nu.it/> – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti:

<https://egov.halleysardegna.com/ortueri/zf/index.php/trasparenza/tipologie-procedimento/elenco-procedimenti/categoria/109/unitaOrganizzativa/1>

STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità	Accesso all'Ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi
	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono, mail, posta ordinaria delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
		Numero giorni necessari per informazioni alternative e complementari al sito web relativo al servizio
Tempestività	Tempi massimi di risposta alle istanze	Numero giorni necessari
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
	Risposta della richiesta di informazioni al cittadino	Numero giorni
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari / totale prestazioni erogate

Gestisce le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli immobili di proprietà e competenza comunale, quali il palazzo municipale, gli edifici scolastici, la viabilità, gli impianti di illuminazione pubblica, il cimitero e tutto il patrimonio immobiliare dell'ente; gestisce il parco dell'asino sardo per quanto riguarda la parte alimentare (mangimi e foraggi) mentre la parte medica (farmaci, medici veterinari) è affidata a professionisti. Gestisce inoltre tutte le utenze e la manutenzione dell'Autoparco Comunale (revisioni periodiche, manutenzioni meccaniche, pneumatici dei veicoli). La realizzazione di nuovi immobili è affidata a ditte esterne mediante apposita procedura di appalto, l'attività di coordinamento è, invece, gestita dal personale interno. Anche l'attività inerente all'edilizia privata e l'erogazione dei servizi a domanda quali il rilascio di autorizzazioni e concessioni è svolta in economia diretta dal personale interno.

ELENCO DEI PROCEDIMENTI

L'elenco completo dei procedimenti dell'area è consultabile sul sito: <https://www.comune.ortueri.nu.it/> – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti:
<https://egov.halleysardegna.com/ortueri/zf/index.php/trasparenza/tipologie-procedimento/elenco-procedimenti/categoria/109/unitaOrganizzativa/3>

STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità	Accesso all'Ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi
	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono, mail, posta ordinaria delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
		Numero giorni necessari per informazioni alternative e complementari al sito web relativo al servizio
Tempestività	Tempi massimi di risposta alle istanze	Numero giorni necessari
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
	Risposta della richiesta di informazioni al cittadino	Numero giorni
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari / totale prestazioni erogate

Fornisce prevalentemente supporto interno alla struttura organizzativa. Tutte le attività sono svolte dal personale interno, comprende, in generale, la programmazione e la rendicontazione, la gestione dei pagamenti e delle riscossioni, la gestione economica del personale, degli adempimenti fiscali e dell'economato. Rispetto alle attività inerenti i tributi comunali nonché tutte le attività inerenti all'ufficio tributi.

ELENCO DEI PROCEDIMENTI

L'elenco completo dei procedimenti dell'area è consultabile sul sito: sul sito: <https://www.comune.ortuери.nu.it/> – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti:
<https://egov.halleysardegna.com/ortuери/zf/index.php/trasparenza/tipologie-procedimento/elenco-procedimenti/categoria/109/unitaOrganizzativa/2>

STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità	Accesso all'Ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi
	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono, mail, posta ordinaria delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
		Numero giorni necessari per informazioni alternative e complementari al sito web relativo al servizio
Tempestività	Tempi massimi di risposta alle istanze	Numero giorni necessari
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
	Risposta della richiesta di informazioni al cittadino	Numero giorni
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari / totale prestazioni erogate