



FUNZIONI E SERVIZI AREA AMMINISTRATIVA /AFFARI GENERALI

Descrizione

- 1) **Introduzione:** che cos'è l'Area amministrativa/ Affari generali
- 2) **Descrizione del Settore:** Compiti Istituzionali
- 3) **Erogazione dei Servizi:** Descrizione dei servizi offerti- Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali – Standards di qualità dei servizi offerti- Rapporti con l'utenza.

Premessa

La pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici; sempre più, infatti, si diffonde l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita.

Che cos'è:

L'area amministrativa/affari generali, ha il compito prioritario di garantire ai cittadini un servizio di qualità competitivo, in grado di fornire risposte adeguate e allo stesso tempo garantire il rispetto delle regole e l'utilizzo di strumenti di verifica e controllo.

Questo strumento rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente verificato e migliorato. Il fine è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione.

Il Settore competente si impegna a fornire un servizio rispondente ai suoi compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità. Quindi uno strumento per far conoscere l'area amministrativa /affari generali, i servizi da essa offerti e gli impegni che si assume nei confronti degli utenti effettivi o potenziali



COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA
C.A.P. 80014 – Città metropolitana di Napoli



FINALITA':

Serve agli utenti per conoscere gli standar di qualità offerti dell'area di riferimento, dei diritti e doveri del personale e dell'utente, dei servizi erogati , degli standard di qualità offerti.

A cosa serve

Serve agli utenti per conoscere gli standard di qualità offerti dall'area di riferimento e per inoltrare eventuali reclami, quando questi standard non vengano rispettati. L'azione del reclamo è da considerare un 'attività finalizzata al miglioramento del servizio offerto, direttamente avviata dall'utente. La gestione dei reclami serve quindi a verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi. Le aspettative degli utenti e il loro grado di soddisfazione sono anche rilevati con periodiche rilevazione effettuate attraverso questionari/interviste.

DESCRIZIONE DELL'AREA AMMINISTRATIVA/AFFARI GENERALI

Compiti Istituzionali

Il Comune di Giugliano in Campania ha un Settore amministrativa/affari generali, con il compito di provvedere a tutte le incombenze di competenza comunale per i vari servizi e uffici gestiti dall'area stessa.

Le principali normative di riferimento sono:

- La legge 241/90
 - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994
 - Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 11/10/1994
 - Decreto Legge n.163 del 12/05/1995
 - Legge n. 65 del 07/03/1986
 - Regolamento del Corpo di Polizia Locale del Comune di Giugliano in Campania
- Questo documento corrisponde ai principi fondamentali di:

EGUAGLIANZA: Il Servizio è svolto senza discriminazioni per sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politiche, condizioni psicofisiche o socioeconomiche;



COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA
C.A.P. 80014 – Città metropolitana di Napoli



IMPARZIALITA' E CONTINUITA': i lavoratori del servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti dei clienti /utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Semplificazione: migliorare il rapporto della Pubblica Amministrazione con i privati cittadini e le imprese.

CONTINUITA': l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità

PARTECIPAZIONE: il cliente/utente ha diritto di partecipare : a) all'erogazione del servizio , confrontandosi con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio ; b) al controllo consentito all'utente rispetto agli impegni che chi eroga il servizio pubblico si assume nei suoi confronti; c) al miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza , trasparenza, efficacia, ed efficienza; d) all'istruttoria del procedimento in cui è interessato , esercitando i diritti: accesso agli atti, presentazione di memorie e documenti così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal regolamento comunale. Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve assistenza dal personale.

TERRITORIALITA' E PARTECIPAZIONE: La Polizia Locale si impegna a ricercare, nel rispetto delle esigenze organizzative, maggior flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Si impegna inoltre a garantire la massima semplificazione delle procedure e, qualora consentito , l'accesso alle informazioni e agli atti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA : Gli operatori di Polizia espletano la loro attività uniformandosi a criteri di efficienza e di efficacia., ovvero impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia , specificando che per l'efficienza si cercano e si pongono in essere i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", mentre per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentono un servizio corretto, e conforme alle norme.



Nella competenze dell'area amministrativa/ affari generali rientrano: attività di vigilanza e controllo in materia di commercio, di pubblici esercizi, di attività artigianali, nonché le richieste od istanze di ogni altra attività di polizia amministrativa (occupazione suolo) e Pubblica Sicurezza.

IL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO:

Il **procedimento amministrativo** si può **definire** come quell'insieme **di** atti finalizzati alla manifestazione dell'effetto giuridico tipico **di** una fattispecie, attraverso cui la Pubblica amministrazione manifesta la propria volontà.

Standard: Per ogni procedimento gestito dal settore sono indicati di massima i tempi di massima di legge entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (standar), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei tempi ai sensi di legge.

Informazione ai clienti /utenti: l'area amministrativa adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei clienti/utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare : a) gestisce previo appuntamento telefonico l'istruttoria che consiste nel fornire tutte le informazioni verbali necessarie al cliente/utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza in tempo reale;

predispone e e aggiorna, per ogni procedimento apposita modulistica, sul sito web del Comune, che consenta ai clienti/utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alle presentazioni delle istanze;

informa tempestivamente, con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti/utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

informa tempestivamente i clienti/utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;

indica esplicitamente, in ogni atto di diniego o provvedimento sanzionatorio , l'autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

Gli standard di qualità dei servizi offerti di seguito elencati in tabella sono valutabili in funzione dell'organico del settore, fatte salve eventuali e significative variazioni dell'organico stesso.



UNITA' ORGANIZZATIVA: AREA AMMINISTRATIVA /AFFARI GENERALI

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO NORMATIVA DI RIFERIMENTO LEGGE 241/90			
Accesso agli atti	Modalità di avvio ISTANZA DI PARTE	Modalità di conclusione Provvedimento/silenzio o diniego	Termine di conclusione 30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio o diniego	30 giorni
Rilascio copie o documenti che richiedono ricerche di archivio	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio o diniego	60 giorni

Gli standard costituiti dai tempi vengono calcolati a partire dal ricevimento della documentazione necessaria al proseguimento dell'istruttoria.

Il Settore Polizia Amministrativa/ Affari Generali eroga i propri servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità , ha sede presso il Comando Polizia Locale del Comune di Giugliano sito in Via A. Palumbo 1, 80016. Il Responsabile è il **Vice Comandante Ten Col Gennaro Castellone**, con il seguente personale Piantone **Luogotenenti** C. Arabia, A. Mallardo, L. Gargiulo, G. Drago, Accertamenti : **Luogotenenti** D. Raimondo e Dott.ssa P. Forte , P. Ciccarelli, G. Esposito, V. Quaranta, A. Piro L. Cimmino, V. Margiore - **Ass. Capo** M.C.



COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA
C.A.P. 80014 – Città metropolitana di Napoli



Cante, A. Paragliola, Ag. S M. Trinchillo Ag D. Catania, A Del Franco, con i
seguenti contatti sono Tel 081/8956405 – 081/8956400. E-mail
affarigenerali@comune.giugliano.na.it
protocollo.poliziale@comune.giugliano.na.it
PEC: protocollo.pm@pec.comune.giugliano.na.it