CITTA' DI CAPRI

Città Metropolitana di Napoli

REGOLAMENTO COMUNALE PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI

(art 37, comma 8 dello statuto del Comune di Capri)
Approvato con deliberazione consiliare n. 133 del 19.11.1996
Modificato con delibera di C.C. n. 75 del 13/12/2006 - Modificato con delibera di C.C. n.110 del 21 Dicembre 2007 – Modificato con delibera di C.C. n. 7 del 05.03.2021

TITOLO PRIMO
PRINCIPI FONDAMENTALI

Art.1
UGUAGLIANZA

1. L'erogazione dei servizi pubblici nel Comune di Capri è ispirata al principio di uguaglianza (dei diritti degli utenti, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
2. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e soggetti erogatori, e l'accesso agli stessi servizi pubblici, sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
3. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili), sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
4. L'uguaglianza non va però intesa come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori sono tenuti ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei portatori di handicap.

Art.2
IMPARZIALITÀ'

1. I soggetti erogatori devono agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Art.3
CONTINUITÀ'

1. L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore; in tali casi, il soggetto erogatore deve adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
2. In ordine ai servizi pubblici essenziali, deve essere sempre garantita l'erogazione delle prestazioni indispensabili per assicurare il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelati: alla vita, alla salute, alla libertà e alla sicurezza, alla libertà di circolazione, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione.

Art.4
PARTECIPAZIONE

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore.
2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore.
3. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Art. 5
EFFICIENZA ED EFFICACIA

1. L'erogazione dei servizi pubblici deve avvenire in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.
2. I soggetti erogatori adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elaborano piani per il miglioramento della qualità dei servizio.

TITOLO SECONDO
STRUMENTI

Art.6
ADOZIONE DI STANDARD

1. I soggetti erogatori sono tenuti, entro sei mesi dall'adozione del presente Regolamento, ad adottare - sulla base dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizio - e a pubblicare -gli standard di qualità dei servizi erogati, dei quali assicureranno il rispetto.
2. Tali standard sono suddivisi in generali (obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese) e specifici (che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto).
3. L'osservanza degli standard, definiti come sopra, non e soggetta a condizioni; essi sono derogabili solo ove le deroghe stesse risultino più favorevoli agli utenti,
4. Il rispetto degli standard deve essere periodicamente verificato dai soggetti erogatori.
5. L'aggiornamento periodico degli standard per adeguarli alle esigenze dei servizi rientra tra gli obblighi dei soggetti erogatori; le nuove regole debbono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

Art.7
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

1. I soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla semplificazione e alla riduzione delle procedure da essi adottate, al fine di rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi erogati.
2. Pertanto essi, a puro titolo di esempio provvedono: a ridurre gli adempimenti richiesti agli utenti, a fornire gli opportuni chiarimenti in merito, ad adottare formulari uniformi, a semplificare e ad informatizzare i sistemi di prenotazione e le forme di pagamento delle prestazioni.
3. Gli utenti hanno diritto a non presentare documenti che i soggetti erogatori possono acquisire autonomamente, I documenti che gli utenti debbono invece presentare, di regola saranno forniti in copia ed in carta semplice; la richiesta di originali o di copie conformi è ammessa esclusivamente nei casi previsti dalla legge.

Art. 8
INFORMAZIONE AGLI UTENTI

1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi stessi.
2. In particolare essi:
    a) rendono note agli utenti le condizioni economiche e tecniche per la prestazione dei servizi a mezzo di avvisi ed opuscoli chiari;
    b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
    c) informano tempestivamente gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi, anche mediante i mezzi di informazione;
    d) curano la pubblicazione e l'aggiornamento periodico dei testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e i rapporti con gli utenti, compreso il presente Regolamento;
    e) predispongono appositi strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche.

3. Gli utenti hanno diritto, nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore, ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi, nonché ad accedere ai registri e agli archivi dei soggetti erogatori.
4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

Art. 9
RAPPORTI CON GLI UTENTI

1. I soggetti erogatori ed i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.
2. I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nei rapporto personale (a tal fine i soggetti erogatori li forniranno di appositi cartellini con foto e indicazione del nome e numero di matricola), sia nelle comunicazioni telefoniche.
3. I soggetti erogatori curano altresì l'istituzione di appositi Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), presso i quali sono rese disponibili tutte le informazioni utili per gli utenti.

Art. 10
DOVERE DI VALUTAZIONE

1. I soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, specialmente in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse. I risultati sono resi pubblici, e sono utilizzati per identificare la misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi.
2. Essi, per conoscere l'opinione degli utenti sulla qualità del servizio predispongono altresì apposite schede a lettura ottica, ne curano l'invio agli utenti e la successiva analisi.

Art. 11
RIMBORSO

1. I soggetti erogatori prevedono forme di rimborso agli utenti, spettante qualora il servizio reso sia, per qualità e tempestività, inferiore agli standard pubblicati.
2. Qualora tale circostanza sia addebitabile ad un dipendente, il soggetto erogatore può rivalersi nei suoi confronti.

TITOLO TERZO
TUTELA

Art. 12
UFFICI INTERNI DI CONTROLLO (U.I.C.)

1. Ciascun soggetto erogatore istituisce un Ufficio Interno di Controllo (U.I:C.)
2. L'U.I.C. riceve i reclami presentati dagli utenti circa la violazione dei principi stabiliti nel presente Regolamento. Al memento della presentazione del reclamo, l'U.I.C. comunica all'utente il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine.
3. In esito al reclamo, l'U.I.C. riferisce all'utente entro trenta giorni circa gli accertamenti compiuti ed indica altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

4. Nel caso di mancata risposta entro il termine stabilito, oppure in caso di risposta insoddisfacente o sfavorevole, o infine qualora il soggetto erogatore non abbia provveduto nei termini indicati alla rimozione delle irregolarità riscontrate, l'utente può far ricorso al Collegio di Tutela, Civica, previsto ,dall’art. 46 dello Statuto del Comune di Capri e regolamento dell'art 31 del Regolamento sul procedimento amministrativo e sull'accesso ai documenti approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 17 del 09.03.1992

Art.13
COMPITI DI TUTELA DEL COLLEGIO DI TUTELA CIVICA Al FINI DI CUI AL PRESENTE REGOLAMENTO

1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel presente Regolamento il collegio:
   a) richiede ai soggetti erogatori atti e documenti;
   b) effettua ispezioni;
   c) convoca riunioni con amministratori e dirigenti dei sevizi;
   d) vigila sull'osservanza degli standard di cui all'art. 6 del presente Regolamento;
   e) promuove l'adozione di procedure dirette alla semplificazione, di cui all'art. 7.
2. Nei casi di reclamo presentati ai sensi dell'art, 12 del presente Regolamento, il Collegio contesta preventivamente al soggetto erogatore il fatto, assegnando un termine per controdedurre.
3. Ove le controdeduzioni non appaiano fondate, il Collegio apre un'istruttoria formale in contraddittorio con i soggetti interessati, i quali possono presentare memorie.
4. Accertati i fatti, il Collegio ordina al soggetto erogatore la cessazione del comportamento illegittimo e la rimozione dei suoi effetti entro un termine prestabilito. Qualora esso decorra infruttuosamente, presenta una relazione agii organi amministrativi del Comune per l'adozione dei conseguenti provvedimenti sanzionatori e risarcitori.
5. Ove il reclamo risulti manifestamente infondato, il Collegio può proporre agli organi amministrativi del Comune l'erogazione di una sanzione amministrativa a carico del reclamante, a titolo di ristoro delle spese sostenute dal soggetto erogatore.

TITOLO QUARTO
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI NEL COMUNE DI CAPRI

Art. 14
GENERALITÀ

1. L'organizzazione dei servizi pubblici locali nel Comune di Capri avviene nel rispetto del Capo VII della legge 8.6.1990 N 142 e del Titolo IV — Sezione Seconda dello Statuto del Comune di Capri.

Art. 15
SERVIZI COMUNALI A GESTIONE DIRETTA

1. Nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, il Comune di Capri — oltre ai servizi riservati dalla Legge in via esclusiva agli enti locali territoriali, la cui erogazione è regolata dalla Legge stessa, e per il rispetto delle cui procedure si fa espresso riferimento alla Legge 7 Agosto 1990 N 241 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché al Regolamento sul procedimento amministrativo e sull'accesso ai documenti amministrativi

approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 17 del 9.3.1992 — gestisce direttamente i seguenti servizi:

a) servizi che consentono l'attuazione della Legge 148/75 in materia di attuazione del tempo pieno nelle strutture scolastiche dell'obbligo (trasporto scolastico e mensa scolastica);
b) servizio di trasporto a mezzo di microvettura degli anziani e dei disabili residenti nelle zone alte del Comune.

Art.16
SERVIZI COMUNALI NON GESTITI IN FORMA DIRETTA

1. Nel rispetto delle norme vigenti in materia, il Comune di Capri oltre al ricorso al mercato esterno, può affidare la gestione dei servizi pubblici locali a proprie società ed organismi partecipati a parziale o totale partecipazione pubblica.

Art. 17
AMBITI DI ATTIVITÀ - MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEI SERVIZI

1. Gli ambiti di attività degli enti costituiti dal comune ed indicati nei precedenti articoli sono quelli definiti dai rispettivi oggetti sociali.
2. Ogni modifica agli assetti societari, alla composizione degli organismi di gestione e di revisione, alla diversa attribuzione e/o alla soppressione di tutti (o parte dei) servizi esistenti e all'istituzione di nuovi servizi e deliberata dal Consiglio Comunale di Capri con le maggioranze previste dalla legge, e costituisce automatico aggiornamento del presente regolamento.

Art. 18
DESIGNAZIONE DEI RAPPRESENTATI COMUNALI NEGLI ORGANI DI GESTIONE E DI REVISIONE

1. I rappresentati comunali negli organi di gestione e di revisione degli Enti costituiti dal Comune di Capri vengono indicati dal Consiglio Comunale - nel rispetto della Legge 142/90 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché dello Statuto del Comune - con votazione segreta e a maggioranza semplice dei presenti, ad ognuno dei quali è consentita l'espressione di un numero massimo di nominativi pari a quello previsto nei rispettivi atti costitutivi e statuti.
2. La loro effettiva designazione spetta al Sindaco.
3. Le delibere istitutive dei singoli Enti possono prevedere la rappresentanza della minoranza consillare nei predetti organismi, In tal caso, la votazione avverrà con le modalità di cui al comma 1, consentendo però ad ogni consigliere la votazione di un numero massimo di nominativi pari a quello dei rappresentanti riservati alla maggioranza.

Art. 19
ATTIVITÀ DI CONTROLLO ANALOGO DEL COMUNE DI CAPRI

1. L'attività di controllo analogo è riservata esclusivamente al Comune di Capri, mediante la costituzione di apposita struttura interna dell'Ente e nei limiti e secondo le modalità indicate in Regolamenti a tal uopo adottati dall'Ente.