



# COMUNE DI PALERMO

**Carta dei Servizi**

**Ufficio Igiene e Sanità**





## Cos'è la Carta dei Servizi

### Introduzione

La Carta dei Servizi Sanitari ha un duplice scopo:

- Informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come fare per usufruirne;
- Favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

### Caratteristiche di questa Carta.

La Carta dei Servizi Sanitari descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di certificati di conformità igienico sanitaria e di idoneità abitativa rilasciati ai cittadini extracomunitari, delle autorizzazioni sanitarie per studi medici e studi privati di odontoiatria, Iscrizione/Variazione/Cancellazione all'Albo Comunale Enti Privati Assistenza, adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso la struttura comunale/ prelievo animali vaganti sul territorio comunale.

La Sezione B è dedicata alla descrizione di questi servizi.

La Carta dei Servizi Sanitari ha lo scopo di favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, al fine di informare in modo trasparente e completo l'utenza sui servizi offerti e come fare per usufruirne. La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte “variabile” composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Gli aggiornamenti annuali avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento.

## A. Norme e principi

### 1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Sanitari si ispira ai seguenti principi:

#### **Uguaglianza**

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

#### **Imparzialità**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

#### **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

#### **Chiarezza e trasparenza**

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

#### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

#### **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

### 2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge n.94 del 15/07/2009 art. 1 comma 19 - Disposizioni in materia di sicurezza pubblica.

- D.P.R. 394/99 art. 16 comma 4 lett.b) - Regolamento di attuazione del T.U. sull'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.
- DPCM del 27/09/2023 relativo alla programmazione, su base triennale, che fissa le quote dei lavoratori stranieri che possono fare ingresso in Italia per lavorare, e che definisce i criteri per la determinazione dei flussi;
- Decreto dell'Assessorato Regionale Sanità n. 890 del 17/06/2002 - Parte 5 che definisce i requisiti organizzativi strutturali e tecnologici degli studi privati di odontoiatria.
- Decreto dell'Assessorato Regionale della Salute n. 436 del 17/05/2021;
- Legge Regionale 9 maggio 1986, n. 22 - Riordino dei servizi e delle attività socio-assistenziali in Sicilia-Regolamento di attuazione approvato con D.P.R.S. del 29/06/1988 e successivo D.P.R.S. del 16/05/2013;
- Legge Regione Siciliana n. 15 del 03/08/2022 - Norme per la tutela degli animali e la prevenzione del randagismo.

## B. Presentazione dei Servizi

1. Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi:

Servizio n. 1	Certificati di conformità igienico sanitaria e di idoneità abitativa ai cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, e per il contratto di soggiorno per lavoro subordinato.
Servizio n. 2	Autorizzazioni sanitarie a studi medici e di odontoiatria.
Servizio n. 3	Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale degli Enti Privati Assistenza (EPA)
Servizio n. 4	Benessere animale

### 1- CERTIFICATI DI CONFORMITÀ IGIENICO SANITARIA E DI IDONEITÀ ABITATIVA AI CITTADINI EXTRACOMUNITARI AI FINI DEL RICONGIUNGIMENTO DEI FAMILIARI, AI FINI DEL PERMESSO DI SOGGIORNO CE PER SOGGIORNANTI DI LUNGO PERIODO, E PER IL CONTRATTO DI SOGGIORNO PER LAVORO SUBORDINATO.

#### Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il cittadino extracomunitario che richiede il ricongiungimento familiare deve dimostrare la disponibilità di un alloggio conforme ai requisiti igienico sanitari e di idoneità abitativa. La medesima certificazione di idoneità abitativa è richiesta ai fini del rilascio del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo (ex Carta di soggiorno) e per il contratto di soggiorno per lavoro subordinato previsto dall'art. 8 bis comma 1 DPR 394/99. Il certificato di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria attesta che l'alloggio rientra nei parametri minimi previsti dalla legge nazionale per gli alloggi di edilizia residenziale, ex art. 29 D.lgs. 286/98 e D.P.R. 394/99.

Il personale preposto al servizio cura l'istruttoria propedeutica alla emissione dei certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria, verifica la legittimità della documentazione amministrativa prodotta, effettuando verifiche a mezzo dei sistemi informativi del Catasto e dell'Anagrafe, fornisce informazioni utili all'utenza e facilita i contatti con le altre istituzioni (Questura, Prefettura).

#### A chi si rivolge:

Cittadini extracomunitari locatari, proprietari oppure ospitati presso un alloggio.

## **Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso:**

Per ottenere il certificato il cittadino extracomunitario deve presentare l'istanza e la documentazione, che comprende:

- Permesso di soggiorno del richiedente di durata non inferiore ad un anno. Se in fase di scadenza l'interessato deve allegare copia attestante il versamento effettuato per il rinnovo;
- Contratto di locazione registrato all'Agenzia delle Entrate in corso di validità, titolo di proprietà o dichiarazione di ospitalità, documento di identità dell'ospitante. La persona ospite deve avere la residenza nell'immobile in cui è ospitato; planimetria dell'immobile rilasciata dall'ufficio Catasto o da tecnico incaricato, dichiarazione del proprietario attestante la conformità dell'immobile al Regolamento Locale d'Igiene e al Regolamento Edilizio del Comune di Palermo, certificato di agibilità/abitabilità/perizia giurata per immobili antecedenti al 1934;
- Copia del documento di identità e codice fiscale del richiedente.

L'ufficio competente al rilascio del certificato di conformità igienico sanitaria e di idoneità abitativa è l'Ufficio Igiene e Sanità.

Le informazioni si possono richiedere:

- al personale dell'Ufficio
- telefonicamente
- e-mail, (come indicato nella apposita sezione relativa alle informazioni utili – tabella 2);

## **Organizzazione:**

L'Ufficio Igiene e Sanità è sito in Via Montalbo 249 - 90142 Palermo

Tel. 0917409378

e-mail: [igienesanita@comune.palermo.it](mailto:igienesanita@comune.palermo.it)

Pec: [igieneesanita@cert.comune.palermo.it](mailto:igieneesanita@cert.comune.palermo.it)

## **Giorni e Orari di apertura al pubblico:**

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00

## **Quanto costa il servizio:** Non è richiesto nessun pagamento.

E' possibile ricevere utenti con necessità particolari per l'assenza di barriere architettoniche.

## **2- AUTORIZZAZIONI SANITARIE A STUDI MEDICI E STUDI PRIVATI DI ODONTOIATRIA CHE HANNO SEDE NEL TERRITORIO COMUNALE.**

### **Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

I medici e gli odontoiatri che intendono esercitare la loro attività professionale in studi privati hanno l'obbligo di richiedere l'autorizzazione sanitaria secondo le modalità prevista dal Decreto dell'Assessorato Regionale Sanità n. 890 del 17/06/2002.

### **A chi si rivolge:** Medici e odontoiatri che vogliono esercitare la libera attività professionale di diagnosi e terapia.

## **Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso e requisiti per l'accesso:**

Il sanitario, al fine di esercitare l'attività e acquisire la titolarità dello studio, deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) laurea in odontoiatria e protesi dentaria, abilitazione all'esercizio della professione e iscrizione all'albo provinciale degli odontoiatri;
- b) laurea in medicina e chirurgia, abilitazione all'esercizio della professione, specializzazione in campo odontoiatrico e iscrizione all'albo provinciale degli odontoiatri oppure all'albo provinciale dei medici con annotazione, ai sensi dell'art. 5 della legge n. 409/85;

c) laurea in medicina e chirurgia, abilitazione al l'esercizio della professione e iscrizione all'albo provinciale degli odontoiatri, ai sensi della legge n. 409/85 e della legge n. 471/88;  
 d) dentisti abilitati ai sensi della legge n. 493/30 e iscritti al l'albo degli odontoiatri.  
 L'interessato deve presentare l'istanza e la correlata documentazione all'Azienda Sanitaria Provinciale 6 - Dipartimento di Prevenzione Medico- U.O.C. Igiene degli Ambienti di Vita, in via Carmelo Onorato N. 6

L'ASP verifica la conformità dei locali ai requisiti minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti dal Decreto Regionale e trasmette al Comune il parere igienico sanitario favorevole, la planimetria dei locali, timbrata e vistata dalla stessa ASP, e la documentazione presentata dal titolare dello studio.

L'Ufficio, entro 10 giorni dalla ricezione della documentazione, salvo la necessità di acquisire ulteriore documentazione, rilascia l'autorizzazione sanitaria all'interessato, previa acquisizione della ricevuta di pagamento della Tassa di Concessione Governativa Regionale, e trasmette copia all'ASP 6- Dipartimento di Prevenzione Medico -U.O.C Igiene degli Ambienti di Vita e all'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Palermo.

Il servizio è erogato con modalità multicanale.

Le informazioni sul servizio si possono richiedere:

- al personale dell'Ufficio che fornisce le informazioni richieste, sia con rapporto diretto che per il tramite di professionisti incaricati.
- telefonicamente
- e-mail, all'indirizzo indicato nella apposita Tabella 2, relativa alle informazioni utili;

#### **Organizzazione:**

L'Ufficio Igiene e Sanità è sito in Via Montalbo 249 - 90142 Palermo

Tel. 0917409378

e-mail: [igienesanita@comune.palermo.it](mailto:igienesanita@comune.palermo.it)

Pec: [igieneesanita@cert.comune.palermo.it](mailto:igieneesanita@cert.comune.palermo.it)

#### **Giorni e Orari di apertura al pubblico:**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00

#### **Quanto costa il servizio:**

Al ritiro dell'autorizzazione l'interessato deve presentare:

-Marca da bollo € 16,00;

-Tassa di Concessione Governativa Regionale € 61,97;

E' possibile ricevere utenti con necessità particolari per l'assenza di barriere architettoniche.

### **3- ISCRIZIONE, CANCELLAZIONE, VARIAZIONE DI TITOLARITÀ DELLE STRUTTURE OBBLIGATE ALL'ISCRIZIONE ALL'ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI ASSISTENZA (EPA), AI SENSI DELL'ART 27 DELLA L.R. DEL 9/5/1986 N. 22.**

#### **Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

L'art. 27 della Legge Regionale 9 maggio 1986 n. 22 stabilisce che i privati che gestiscono strutture diurne o residenziali per l'accoglienza di minori e anziani sono tenuti ad iscriversi in appositi Albi Comunali, ai fini della vigilanza igienico-sanitaria sugli ambienti adibiti all'attività svolta e sul personale dipendente. La vigilanza è esercitata dal Comune territorialmente competente che si avvale dell'Azienda Sanitaria Locale nel cui ambito ricade la struttura. L'iscrizione nell'Albo Comunale è subordinata al possesso dei requisiti strutturali ed organizzativi previsti dalla Legge Regionale 22/86 e successivo regolamento di attuazione approvato con D.P.R.S. del 29 giugno 1988, secondo le modalità stabilite dal Regolamento del Comune di Palermo approvato con Deliberazione di C.C. n. 26 del 3/01/1995. Per i servizi per la prima infanzia (0-3 anni), i requisiti strutturali ed organizzativi sono disciplinati dal D.P.R.S. del 16/05/2013.

Il personale preposto al servizio istruisce la pratica e provvede all'emissione del provvedimento di iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità o della capacità ricettiva della struttura.

#### **A chi si rivolge:**

I privati che gestiscono o che intendono aprire nel territorio comunale strutture diurne o residenziali per l'accoglienza di minori e anziani sono tenuti ad iscriversi all'apposito Albo Comunale (EPA).

#### **Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso e requisiti per l'accesso:**

A seguito della ricezione dell'istanza, sottoscritta dal legale rappresentante, l'ufficio richiede all'Unità Operativa Territorialmente competente dell'Asp 6 il parere igienico-sanitario. Entro 30 giorni dall'acquisizione del parere igienico-sanitario, l'Ufficio procede all'iscrizione della struttura all'Albo Comunale Enti Privati Assistenza (EPA).

L'iscrizione all'Albo Enti Privati di Assistenza è propedeutica all'apertura della struttura.

Le iscrizioni, cancellazioni, variazioni di titolarità, variazioni di capacità ricettiva sono disposte con Determinazione Dirigenziale.

Ogni variazione della natura giuridica e/o del tipo di attività svolta deve essere comunicata all'ufficio, che ne darà atto con apposito provvedimento. In caso di violazioni accertate dagli organi di vigilanza, l'ufficio procede alla cancellazione dall'Albo.

Le informazioni sul servizio si possono richiedere:

- al personale dell'Ufficio, sia con rapporto diretto che per il tramite di professionisti incaricati
- telefonicamente
- e-mail, all'indirizzo indicato nella apposita Tabella 2

#### **Organizzazione:**

L'Ufficio Igiene e Sanità è sito in Via Montalbo 249 - 90142 Palermo

Tel. 0917409378

e-mail: [igienesanita@comune.palermo.it](mailto:igienesanita@comune.palermo.it)

Pec: [igieneesanita@cert.comune.palermo.it](mailto:igieneesanita@cert.comune.palermo.it)

#### **Giorni e Orari di apertura al pubblico:**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00

**Quanto costa il servizio:** Non è richiesto nessun pagamento.

E' possibile ricevere utenti con necessità particolari per l'assenza di barriere architettoniche.

#### **4- ADOZIONI DEI CANI PRELEVATI SUL TERRITORIO E RICOVERATI PRESSO LA STRUTTURA COMUNALE/ PRELIEVO ANIMALI VAGANTI SUL TERRITORIO COMUNALE:**

#### **Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

L'attività in favore degli animali comprende:

- la gestione amministrativa del Canile Municipale;
- servizi sanitari svolti dall'ASP 6 - U.O. Igiene Urbana Veterinaria;
- contrasto del randagismo e dell'abbandono, attraverso la promozione delle adozioni degli animali ricoverati presso la struttura comunale.
- supporto nella ricerca per il ritrovamento degli animali e restituzione ai proprietari.

Il privato che vuole adottare un cane deve recarsi al canile municipale, sottoscrivere la scheda che indica le caratteristiche del cane da adottare, le generalità dell'adottante, la struttura dove permarrà l'animale. L'animale sarà identificato con microchip e iscritto all'anagrafe canina, ai sensi della L.R. 15/2022.

La microchippatura, garantita dal Servizio Veterinario dell'ASP 6 di Palermo presso il canile municipale in Piazza Tiro a Segno n.5, consiste nell'inoculazione sottocutanea di un microchip, leggibile attraverso apposito lettore.

Attraverso il numero del microchip, che contiene i dati del proprietario e del cane è possibile risalire al proprietario in caso di smarrimento dell'animale.

Il prelievo di animali vaganti sul territorio comunale viene effettuato tramite segnalazione alla Polizia Municipale, che inserisce tale richiesta su una piattaforma informatica, attraverso la quale il personale del canile municipale predispone il prelievo dell'animale. Il proprietario dell'animale ritrovato e custodito presso il rifugio sanitario, è obbligato al ritiro dell'animale previa esibizione del documento di identità.

#### **A chi si rivolge:**

A tutti i cittadini proprietari e non di cani/gatti, e comunque a tutte le persone sensibili al mondo della cinofilia.

#### **Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:**

I cani ricoverati presso il canile municipale potranno essere adottati qualora ricorrono le seguenti condizioni in capo al soggetto che vuole adottare l'animale:

- Garanzia di adeguato trattamento, con impegno al mantenimento dell'animale in buone condizioni presso una struttura idonea ad ospitarlo, in relazione alla taglia e alle esigenze proprie della razza;
- di effettuare le profilassi preventive (verminazioni, vaccini, etc....) che il veterinario di fiducia riterà opportune, di segnalarli su apposito libretto sanitario intestato all'animale, di provvedere per tutta la vita dell'animale ad una alimentazione adeguata e ad ulteriori cure eventualmente necessarie che non potranno essere in alcun caso chieste al canile municipale;
- di non cederlo se non prima di avere effettuato il cambio di proprietà presso l'anagrafe canina locale;
- di non richiedere in alcun caso la revoca dell'adozione;
- di comunicare, entro 30 giorni dalla cessione a qualsiasi titolo dell'animale ed il cambio della residenza, all'Area di Sanità Pubblica Veterinaria;
- di comunicare, entro 10 giorni, la scomparsa o il decesso dell'animale alle autorità competenti.

Dal momento dell'adozione, sono trasferiti al proprietario tutti gli obblighi e le responsabilità previste dalle leggi vigenti in materia.

Le informazioni sui servizi offerti possono essere richieste telefonicamente, per e-mail, posta, come indicato nella apposita sezione relativa alle informazioni utili.

Il servizio è erogato con modalità multicanale.

Le informazioni sul servizio si possono richiedere:

- Al personale dell'Ufficio;
- Telefonicamente
- e-mail, all'indirizzo indicato nella apposita Tabella 2
- Sito web del Comune, all'indirizzo [Canile Municipale](#)

#### **Organizzazione:**

#### **U.O. Benessere Animale:**

Piazza Tiro a Segno n. 5 - 90123 Palermo

Telefono 091/7408240 – 091/7408241- 091/7408242

Cellulare pronta reperibilità - 3371074022 - 3371073033

**Giorni e Orari di apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30

#### **ASP - U.O. Igiene Urbana Veterinaria c/o Canile:**

Piazza Tiro a Segno n. 5 - 90123 Palermo

Informazioni - Telefono 091/7037314 – 091/7037299

Ambulatorio Anagrafe Canina – Telefono 091/7037657

**Giorni e Orari di apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30

**Quanto costa il servizio:** nel caso di cani di proprietà, la permanenza dell'animale al canile municipale è soggetta al pagamento di una diaria giornaliera.

### 3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi esplicativi in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici. Non danno luogo a violazioni degli standard previsti i casi in cui l'inadempimento derivi da cause di forza maggiore o eventi imprevedibili, responsabilità dell'utente del servizio.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

**GENERALI** cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

**SPECIFICI** cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

### C. Rapporti con i cittadini

#### 1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio
- di presentare reclami e di ricevere risposte
- di fare proposte di miglioramento.

Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

## 2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). L'Ufficio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il Servizio Igiene e Sanità Diritti degli animali ha predisposto alcuni strumenti per garantire concretamente il diritto dei cittadini ad essere ascoltati e cercare di garantire il rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

Le proposte di miglioramento, le segnalazioni o i reclami possono essere presentati in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo, disponibile presso la sede dell'ufficio o scaricabile dal sito istituzionale del Comune....

### 2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

<b>A chi rivolgersi</b>	Dirigente, Responsabile del procedimento, indicati nella Tabella 2
<b>Come farli pervenire</b>	I suggerimenti possono essere presentati in forma scritta e inviati direttamente presso la sede del Servizio o via mail, all'indirizzo riportato nella Tabella 2
<b>Cosa succede</b>	L'Ufficio svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione e risponde mediante un proprio funzionario tramite colloquio o in forma scritta entro i termini previsti per legge.

### 2.b Segnalazioni

<b>A chi rivolgersi</b>	Dirigente, Responsabile del procedimento indicati nella Tabella 2
<b>Come farli pervenire</b>	Le segnalazioni possono essere presentate in forma scritta e inviate presso la sede del Servizio o via mail, all'indirizzo riportato nella Tabella 2,
<b>Cosa succede</b>	L'Ufficio si impegna a valutare attentamente tutte le segnalazioni di malfunzionamento o disservizio presentate, e a porre in essere tutte le eventuali misure organizzative necessarie per evitare che il malfunzionamento o il disservizio segnalato possa ripetersi. L'Ufficio si impegna a comunicare al segnalante le eventuali misure organizzative adottate e si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

### 2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

<b>A chi rivolgersi</b>	Dirigente, Responsabile del procedimento indicati nella Tabella 2
<b>Come farli pervenire</b>	I reclami possono essere presentati in forma scritta e inviati presso la sede del Servizio o via mail all'indirizzo riportato nella Tabella 2,
<b>Cosa succede</b>	L'Ufficio si impegna ad esaminare i reclami riferiti ai propri servizi, inviati in modo formale o in modo informale lettera, telefonata, contatto diretto con gli operatori e si attiva per affrontare e risolvere le eventuali criticità
<b>Modulo dei reclami</b>	

## 2.e Indagini di soddisfazione dell'utente

Secondo quanto indicato nel Piano della Qualità del Comune di Palermo, potranno essere effettuate rilevazioni per verificare il gradimento del servizio erogato presso la cittadinanza, tramite indagini di customer satisfaction.

## 2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

## D. Informazioni utili

### 1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2.