

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 1746 DEL 20/05/2019**

Settore Servizi alla Persona-Socio Sanitario-Pubblica Istruzione

**OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE IV – SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE DEL COMUNE DI ANDRIA. APPROVAZIONE.**

### **IL DIRIGENTE DEL SETTORE**

#### **PREMESSO:**

- che la Carta dei Servizi è il documento con cui ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e informa gli utenti sulle modalità di tutela previste;
- che la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini;
- che, con D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito dalla Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte;
- che l'Ente dichiara nella Carta dei Servizi quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto nel rispetto dei principi di uguaglianza, di imparzialità, di continuità, di diritto di scelta, di partecipazione, di efficienza e di efficacia;
- che, con la Carta dei Servizi, l'Ente assicura, con chiarezza e comprensibilità del testo, l'informazione agli utenti circa le modalità di accesso ai servizi, nonché le informazioni circa le possibilità di reclamo e di ricorso avverso le decisioni che li riguardano;

**CONSIDERATO** che è necessario adottare la Carta dei Servizi del Settore 4 – Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Andria;

#### **VISTI:**

- l'art. 58 della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19;
- gli indicatori e la definizione degli standard e della qualità dei servizi;
- la semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- la promozione e l'informazione del servizio, nonché la verifica del rispetto degli standard dei servizi;
- il diritto alla tutela in caso di disservizi, esercitabile tramite lo strumento del reclamo e del ricorso;

**VISTO** il D.Lgs n. 97 del 25.05.2016 in materia di prevenzione della corruzione pubblicità e trasparenza;

**VISTA** la Delibera ANAC 13/10/2016;

**VISTA** la Delibera della Giunta Comunale n. 9 del 29/01/2018, avente ad oggetto: "Approvazione piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza per il triennio 2018-2020."

**RICHIAMATA** la Delibera di Giunta Comunale n. 10 del 31/01/2018, avente ad oggetto: "Piano della Performance 2018-2020 ai sensi del comma 1-ter dell'art. 5 del d.lgs. n. 150/2009, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Approvazione.";

**PREMESSO** che il presente provvedimento non comporta alcun onere di spesa;

### **D E T E R M I N A**

**1) di approvare** la "Carta dei Servizi" del Settore n. 4 - Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Andria, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

**2) di dare atto** che il presente provvedimento non comporta alcun onere di spesa;

**3) di dare atto** che si provvederà alla pubblicazione del presente atto all'Albo Pretorio Sezione Avvisi,



nella Sezione Amministrazione Trasparente Atti amministrativi Generali del Comune, nonché a dare massima pubblicità nelle news del portale istituzionale del Comune.

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 1746 DEL 20/05/2019**

**OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE IV – SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE DEL COMUNE DI ANDRIA. APPROVAZIONE.**

**In riferimento alla determina su elencata si attesta la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 147 bis I comma D.Lgs 267/2000**

**Il Responsabile del Settore Servizi alla Persona-Socio Sanitario-Pubblica Istruzione**

Ottavia Matera / INFOCERT SPA

---

*"Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico e' memorizzato digitalmente ed e' rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione: <http://www.albo.comune.andria.bt.it/> .*

*L'accesso agli atti viene garantito tramite l'Ufficio URP ed i singoli responsabili del procedimento al quale l'atto si riferisce, ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90, come modificata dalla L. 15/2005, nonché al regolamento per l'accesso agli atti della Citta' di Andria"*

---