



COMUNE DI SAN MARCO D'ALUNZIO
PROVINCIA DI MESSINA

COPIA

DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 125 del 16.07.2013

| | |
|----------------|--|
| OGGETTO | APPROVAZIONE 'CARTA DEI SERVIZI TURISTICI' |
|----------------|--|

L'anno **duemilatredici** addi **sedici** del mese di **luglio** alle ore **14,00** nella sala delle adunanze, previa osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

| | |
|--------------------------|---|
| ARCODIA AMEDEO | A |
| DODECI ANDREA | P |
| MILETI ANTONIO | P |
| SANSIVERI AMEDEO | P |
| LATINO ELISABETTA TERESA | P |

Totale presenti **4**

Totale assenti **1**

Assiste il Segretario Comunale **DOTT. GIUSEPPE TORRE** il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. **MILETI ANTONIO** nella sua qualità di Vice Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA

- la proposta di deliberazione di competenza del AREA AMMINISTRATIVA n. 448 avente ad oggetto : APPROVAZIONE 'CARTA DEI SERVIZI TURISTICI'.

DATO ATTO che sulla proposta della presente deliberazione:

- il responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità tecnica;
- il responsabile di Ragioneria, per quanto concerne la regolarità contabile;

hanno espresso parere favorevole ;

RITENUTO

- che la stessa è meritevole di approvazione;

RICHIAMATO

- l'O.A.EE.LL. vigente nella Regione Siciliana;

Con voti unanimi legalmente resi e verificati;

DELIBERA

1. Approvare l'allegata proposta di deliberazione di competenza del AREA AMMINISTRATIVA avente ad oggetto APPROVAZIONE 'CARTA DEI SERVIZI TURISTICI'; che qui si intende ripetuta e trascritta.
2. Con successiva votazione, ad unanimità, la presente viene dichiarata immediatamente esecutiva per le motivazioni di cui in proposta.
3. Trasmettere copia del presente provvedimento al Responsabile del AREA AMMINISTRATIVA e al Responsabile del **Settore Economico Finanziario** per quanto di competenza.



COMUNE DI SAN MARCO D'ALUNZIO
PROVINCIA DI MESSINA

Proposta di deliberazione per la Giunta Comunale
n. 448 del 11.07.2013

| | |
|------------------------------|----------------------|
| SU INDICAZIONE DI | SINDACO |
| SETTORE DI COMPETENZA | AREA AMMINISTRATIVA |
| ISTRUTTORIA DEL PROCEDIMENTO | MARIA TERESA RABBONE |

| | |
|---------|--|
| OGGETTO | APPROVAZIONE 'CARTA DEI SERVIZI TURISTICI' |
|---------|--|

PREMESSO

- che con Delibera della Giunta Comunale n. 60 del 04.05.2012 è stato approvato il nuovo **REGOLAMENTO SULL'ORDINAMENTO DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI ADEGUATO ALLA RIFORMA BRUNETTA**, procedendo, nel contempo, ad un complessivo ridisegno della struttura organizzativa dell'Ente in linea con i principi e la filosofia di orientamento al risultato, di misurazione e valutazione delle performance, contenuti nella recente normativa richiamata;

ATTESO

- che ormai il turismo costituisce il principale elemento di sviluppo per il Comune di S.Marco d'Alunzio, l'Amministrazione comunale ha voluto effettuare una riorganizzazione dei servizi turistici, ponendo l'accento sull'importante funzione di accogliere, assistere ed informare i turisti;

RILEVATO

- che nell'ambito di tale programma di miglioramento delle attività di informazione e accoglienza turistica inteso ad incrementare ed uniformare i servizi rivolti all'utenza nel rispetto degli standard di qualità, si intende procedere alla redazione di una Carta dei Servizi Turistici quale strumento di informazione, una prima guida per orientare il turista che accede ad una località turistica oltre che a rappresentare un impegno che l'Amministrazione intende assumere, sia nei confronti degli Utenti, che nei riguardi di Operatori, Enti ed Associazioni operanti nel campo della ricettività ed accoglienza turistica con i quali collabora, attraverso una precisa informazione sui servizi offerti, l'implementazione degli standard qualitativi e l'accoglimento di suggerimenti,

reclami e proposte in materia.

EVIDENZIATO

- che tale documento si ispira ai contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 che introduce un sistema di controllo di qualità del servizio e un nuovo ruolo degli utenti all'interno dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione in modo diretto o attraverso soggetti non pubblici in regime di concessione o mediante convenzione;
- che La Carta dei Servizi Turistici dichiara innanzitutto quali sono i Principi Fondamentali che regolano i servizi i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, come specificato nella Carta;
- che l'obiettivo di questo efficace strumento informativo è quello di soddisfare pienamente soprattutto il Turista, per quanto riguarda le sue necessità di informazione e accoglienza, sia al suo arrivo per potersi orientare, che durante la sua permanenza per cogliere le molteplici opportunità che un territorio così ricco come il Comune di S.Marco d'Alunzio può offrire, sia dal punto di vista culturale che di svago e divertimento;
- che questa prima edizione della Carta dei Servizi, applicata in via sperimentale per l'anno 2013, si trasformerà nel tempo in un sistema coerente per verificare e valutare i livelli di qualità raggiunti, sviluppando i nuovi traguardi da conseguire per migliorare e soddisfare soprattutto le eventuali nuove attese dei turisti;

DATO ATTO

- che è attribuita alla Giunta Comunale la competenza ad approvare la Carta dei Servizi di che trattasi;

RICHIAMATI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998;
- la L. n. 281 del 30/07/1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti";
- il D.P.C.M. del 30/12/1998 per le disposizioni relative alla redazione della Carta dei Servizi;
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 "Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi", Capo III Art. 11;

- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio 2001 “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei”; Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio 2004 , n. 42;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Legge Finanziaria. L’art. 2, comma 461 del 2008 prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni;

Per quanto descritto in premessa:

SI PROPONE

1. Di approvare la “**CARTA DEI SERVIZI TURISTICI**”, predisposta dal Responsabile del Servizio in Staff “*Organi di governo, Relazioni interne ed esterne e Turismo*”, allegata alla presente che costituirà parte integrante dell’adottando provvedimento;
2. Di dare adeguata informazione della Carta, sia attraverso i moderni canali informativi (sito web, newsletter ecc.) sia mediante la diffusione all’ingresso delle rispettive strutture.
3. Di dare atto che La Carta
 - è applicata in via sperimentale per l’anno 2013
 - sarà successivamente redatta anche in lingua inglese
 - è sottoposta ad aggiornamento periodico e/o a modifica in relazione all’assetto dei servizi erogati ed in base alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

Per l’istruttoria
F.to Maria Teresa RABBONE
ARCODIA

IL PROPONENTE
F.to Dr. Amedeo

(Sindaco)

In ordine alla presente proposta di deliberazione, ai sensi dell'art.53 della legge 08.06.90, n.142, recepito dall'art.1 , comma 1, lettera i) della L.R. 11.12.1991, n.48, così come modificato dall'art.12 della L.R. 30/2000, vengono espressi i relativi pareri come appresso :

IL RESPONSABILE DEL SETTORE INTERESSATO per quanto concerne la regolarità tecnica esprime parere **FAVOREVOLE**

Data 11.07.2013

Il Responsabile
F.to DOTT.SSA RUSSO SILVANA

IL RESPONSABILE DEL SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO per quanto concerne la regolarità contabile esprime parere: **FAVOREVOLE**

Data 11.07.2013

Il Responsabile
F.to Antonio Mileti

ATTESTA a norma dell'art.55 della legge 08.05.1990, n.142 recepito dall'art.1 , comma 1 \emptyset , lett. i) della L.R. 11.12.1991, n.48, , la copertura finanziaria all'intervento citato in proposta.

Data 11.07.2013

Il Responsabile
F.to Antonio Mileti

ATTESTA , infine, a norma dell'art. 9, comma 2 del D.L. n. 78 dell'1.7.2009, convertito in Legge n°102/2009, la compatibilità di cassa con i relativi stanziamenti in bilancio e con le regole di finanza pubblica.

Data 11.07.2013

Il Responsabile
F.to Antonio Mileti

Letto, approvato e sottoscritto:

**IL PRESIDENTE
F.to MILETI ANTONIO**

**IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to DOTT. GIUSEPPE TORRE**

- Viene pubblicata all'albo pretorio on-line di questo comune per quindici giorni consecutivi dal . . . Al . . . Ai sensi dell'Art. 32 comma1, del D.Lgs 18.06.2009 n. 69.
- Viene Trasmessa in copia in data odierna via e-mail ai Capigruppo Consiliari ai sensi dell'Art. 125 del D.Lgs 18.8.2000 n. 267.

Addì, 16.07.2013

**IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to DOTT. GIUSEPPE TORRE**

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dell'Art. 134 del D.Lgs267/00:

- Decorsi 10 giorni dalla pubblicazione - Art.134, comma 3° del D.Lgs 267/00.
- È stata dichiarata immediatamente eseguibile - Art. 134 - comma 4° del D.Lgs 267/00

Addì, 16.07.2013

**IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to DOTT. GIUSEPPE TORRE**

Copia conforme all'originale, in carta libera, ad uso amministrativo.

Addì 22.07.2013

IL SEGRETARIO COMUNALE