



PROVINCIA DI ORISTANO

CARTA DEI SERVIZI

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno pubblico che la Provincia di Oristano assume nei confronti di tutti i cittadini.

È un documento semplice e trasparente, pensato per spiegare quali servizi vengono offerti, come vengono erogati e quali standard di qualità l'Amministrazione si impegna a rispettare ogni giorno.

La Carta definisce:

- quali servizi l'Ente eroga;
- in che modo tali servizi vengono garantiti;
- quali standard qualitativi e quantitativi si impegna a rispettare;
- quali strumenti di tutela sono a disposizione dell'utente in caso di disservizio.

La sua funzione è duplice: promuovere la trasparenza e rendere misurabile la qualità dei servizi, ma anche favorire un rapporto diretto e informato tra l'Amministrazione provinciale e la comunità locale.

Si tratta di un vero e proprio patto di fiducia tra l'Ente e la comunità: un modo per affermare con chiarezza che il cittadino non è solo un destinatario di servizi, ma un protagonista attivo della vita pubblica.

2. Modalità di consultazione

La Provincia di Oristano garantisce la piena accessibilità alla Carta dei Servizi mediante pubblicazione permanente sul proprio sito istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente → Servizi erogati / Standard di qualità".

La consultazione online consente di:

- leggere e scaricare la versione aggiornata della Carta;
- accedere alle schede dei singoli servizi;
- utilizzare modulistica e strumenti digitali per richieste, segnalazioni e reclami;
- verificare periodicamente gli standard e gli indicatori aggiornati;
- consultare gli esiti delle rilevazioni di soddisfazione degli utenti.

La disponibilità continua della Carta sul sito web risponde ai principi di trasparenza amministrativa, semplificazione digitale e accessibilità universale, in conformità alle norme sul digitale e sull'amministrazione trasparente.

3. Normativa di riferimento

La predisposizione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi avvengono nel rispetto del quadro normativo nazionale che disciplina la qualità dei servizi pubblici, tra le principali:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”: introduce la Carta come strumento di tutela per i cittadini.
- D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito in L. n. 273/1995: disciplina gli interventi per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della PA.
- D.Lgs. n. 286/1999, art. 11: definisce i parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi e gli standard di qualità.
- D.L. 24 gennaio 2012 n. 1 – “Cresci Italia”, conv. in L. n. 27/2012, art. 8: attribuisce alle Carte dei Servizi valore vincolante.
- Delibera CiVIT n. 88/2010: linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici.
- Delibera CiVIT n. 3/2012: miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi.
- Legge n. 35/2012 – “Semplifica Italia”: promuove digitalizzazione, e-government e trasparenza.
- D.Lgs. n. 33/2013, art. 32: obbliga tutte le amministrazioni a pubblicare la Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità.
- Normativa su accesso civico, trasparenza, anticorruzione e diritti digitali del cittadino (L. 190/2012 e Codice dell'Amministrazione Digitale).

Questo quadro normativo conferma che la Carta non è solo un documento informativo, ma un atto pubblico con valore regolatorio, che impegna l'Amministrazione al rispetto di standard verificabili.

4. Principi

L'azione dell'Amministrazione provinciale si fonda su valori che guidano ogni servizio e ogni rapporto con la comunità. In particolare, la Provincia si impegna a garantire:

→ Uguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti hanno pari diritti e pari dignità nell'accesso ai servizi, senza discriminazioni basate su condizioni personali, sociali, economiche, culturali o territoriali.

→ Continuità e regolarità

La Provincia garantisce la continuità dei servizi, intervenendo tempestivamente in caso di interruzioni o malfunzionamenti e assicurando la più rapida ripresa del servizio.

→ Obiettività e correttezza

Nel rapporto con gli utenti, l'Amministrazione opera secondo criteri di equità, trasparenza e imparzialità, assicurando decisioni chiare, motivate e coerenti.

→ Trasparenza e accessibilità

Ogni servizio è descritto con chiarezza tramite schede informative, modulistica e procedure consultabili online. Gli utenti hanno pieno diritto all'informazione.

→ Partecipazione e ascolto

Il cittadino è parte attiva del processo di miglioramento dei servizi: può formulare osservazioni, inviare segnalazioni, proporre reclami e partecipare alle valutazioni di qualità.

→ Efficienza ed efficacia

La Provincia si impegna a utilizzare in modo appropriato le risorse pubbliche, migliorare continuamente i processi e offrire risultati concreti alla comunità locale.

→ Semplificazione e innovazione digitale

L'Amministrazione promuove l'informatizzazione e l'accesso online ai servizi per favorire una fruizione più semplice, immediata e vicina ai bisogni del territorio.

Questi principi rappresentano la base del nuovo rapporto tra Provincia e comunità: un rapporto fondato su fiducia, collaborazione e responsabilità reciproca.

5. Standard di qualità

Per garantire un servizio realmente vicino ai bisogni del territorio, la Provincia definisce standard di qualità chiari e misurabili, tra cui:

- tempi di risposta a richieste, istanze e comunicazioni;
- tempi di conclusione dei procedimenti;
- standard di comunicazione e accesso (chiarezza delle informazioni, disponibilità online, aggiornamenti periodici);
- standard di funzionamento degli uffici (orari, accoglienza, tempi allo sportello);
- standard qualificanti del servizio (puntualità, continuità, trasparenza, tracciabilità);
- standard relativi a reclami e segnalazioni (tempi di riscontro e modalità semplificate).

Ogni servizio sarà corredato da una scheda descrittiva con indicatori misurabili, che consentono agli utenti di verificare il rispetto degli impegni assunti.

Gli standard vengono aggiornati periodicamente sulla base dei risultati delle rilevazioni e dell'evoluzione normativa e organizzativa dell'Ente.

6. Procedure per il riscontro della soddisfazione degli utenti

La Provincia di Oristano adotta un sistema strutturato di customer/citizen satisfaction per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini e individuare aree di miglioramento.

Le procedure di ascolto comprendono:

- questionari disponibili sul sito istituzionale e in formato cartaceo presso la Portineria dell'Ente;
- Sondaggio con metodo rating: è uno Strumento di rilevazione della soddisfazione e dell'opinione degli utenti basato su una scala di valutazione visiva rappresentata da stelle, attraverso la quale il cittadino esprime un giudizio sulla chiarezza delle informazioni sul sito istituzionale dell'Ente.
- Ricognizione e analisi delle segnalazioni/reclami e disservizi, pervenuti attraverso le funzionalità del sito web o tramite altre forme di comunicazione pec o mail.
- strumenti di raccolta delle proposte e suggerimenti dei cittadini;
- confronto con i portatori di interesse territoriali;
- pubblicazione dei risultati in forma trasparente.

Gli obiettivi principali sono:

- valutare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati;
- individuare bisogni emergenti e possibili criticità;
- ascoltare categorie di utenti meno rappresentate;
- verificare l'efficacia delle politiche provinciali;
- rafforzare il dialogo, la fiducia e la collaborazione tra cittadino e amministrazione.

La soddisfazione dell'utenza è un elemento centrale della qualità dei servizi: consente all'Ente di adottare interventi correttivi, programmare miglioramenti e rendere più coerenti le attività con le esigenze della comunità provinciale.

7. Un impegno reciproco

La Provincia di Oristano considera questa Carta non come un adempimento formale, ma come una promessa concreta: lavorare ogni giorno per essere un'istituzione vicina, aperta e affidabile. Allo stesso tempo, si invita ogni cittadino a partecipare, a segnalare, a proporre: il miglioramento dei servizi è un percorso che si costruisce insieme.

Questo documento rappresenta dunque un patto di fiducia, un passo avanti nel rafforzamento del legame tra amministrazione e comunità, con l'obiettivo condiviso di far crescere qualità, trasparenza e benessere per tutto il territorio provinciale.

8. Struttura Organizzativa



E' possibile conoscere la struttura organizzativa collegandosi al seguente link.

<https://www.provincia.or.it/it/amministrazione/aree-amministrative/index.html>

All'interno di ogni area sono indicati gli uffici, le risorse umane assegnate, e i servizi di competenza.

9. I Servizi dell'Ente

Di seguito sono elencati i servizi che la Provincia di Oristano mette a disposizione dei cittadini. Attraverso il sito istituzionale è possibile consultarli in modo semplice, conoscere le modalità di accesso e trovare tutte le informazioni necessarie per usufruirne.

Questa Carta rappresenta il punto di riferimento per comprendere cosa offre l'Ente e quali impegni assume nei confronti dell'utenza, favorendo un rapporto basato su chiarezza, fiducia e partecipazione.

- 1) *Abilitazione all'esercizio venatorio necessaria per richiedere la licenza di porto fucile per uso caccia, ai sensi dell'art. 22 della l 157/92*
- 2) *Abilitazione alla professione di insegnante di teoria e istruttore di scuola guida nelle autoscuole*
- 3) *Abilitazione alla professione di responsabile negli studi di consulenza automobilistica*

- 4) *Abilitazione per l'acquisto e l'utilizzo dei prodotti fitosanitari primo rilascio - duplicato e rinnovo ai sensi del d.lgs n. 150/2012*
- 5) *Accesso agli atti ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni ed integrazioni*
- 6) *Attestato di idoneità professionale per dirigere un'impresa di autotrasporto di cose per conto di terzi*
- 7) *Autorizzazione agli scarichi delle acque reflue*
- 8) *Autorizzazione al taglio alberi su strade provinciali*
- 9) *Autorizzazione alla costruzione e all'esercizio provvisorio di linee elettriche con tensione uguale o inferiore a 150 kv. L.R. 43/89*
- 10) *Autorizzazione alla ricerca ed all'emungimento delle acque sotterranee*
- 11) *Autorizzazione all'attingimento di acque superficiali e sorgenti*
- 12) *Autorizzazione espianto e reimpianto alberi di olivo*
- 13) *Autorizzazione ex art. 9 per competizioni sportive su strade provinciali*
- 14) *Autorizzazione immersione in mare art. 109 d.lgs.152/2006 e ss.mm.ii.*
- 15) *Autorizzazione temporanea/permanente per le prove cinofile*
- 16) *Autorizzazione/Nullaosta per uso strade provinciali*
- 17) *Autorizzazioni trasporti eccezionali*
- 18) *Avvocatura e contenzioso*
- 19) *Certificazione attività di bonifica siti contaminati*
- 20) *Comunicazione per l'utilizzazione agronomica di effluenti zootecnici, acque reflue e digestato*
- 21) *Concessione in uso degli impianti sportivi scolastici*
- 22) *Concessione suolo pubblico extraurbano ai comuni (escluse installazioni di impianti pubblicitari)*
- 23) *Contributo per la bonifica di manufatti in cemento amianto*
- 24) *Gestione autorizzazioni integrate ambientali*
- 25) *Idoneità professionale in dispensa dall'esame per il trasporto internazionale di merci su strada*
- 26) *Indennizzo danni causati dalla fauna selvatica*
- 27) *Licenze per l'autotrasporto di merci in conto proprio*
- 28) *Nullaosta per rilascio di titolo comunale all'uso di suolo pubblico -Riservato ai Comuni*
- 29) *Provvedimenti autorizzativi per la realizzazione e gestione degli impianti di recupero e/o smaltimento rifiuti in procedura ordinaria e semplificata*
- 30) *Provvedimenti autorizzativi, in procedura ordinaria o a carattere generale, per lo svolgimento di attività che generano emissioni in atmosfera sia convogliate che diffuse*
- 31) *Qualifica di imprenditore agricolo professionale IAP*
- 32) *Rilascio certificazioni al personale dipendente non più in servizio*
- 33) *Rilascio del nulla-osta per allontanamento volatili con l'utilizzo dei rapaci ai sensi della dgr 36/30 del 17/07/2018*
- 34) *Rilascio o rinnovo zona addestramento cani*
- 35) *Rinnovo autogestita zona concessa per l'esercizio della caccia*
- 36) *Rinnovo decreto guardia giurata ittica*
- 37) *Rinnovo decreto guardia giurata venatoria*
- 38) *Sanzioni amministrative in materia ambientale*
- 39) *Servizio di disinfestazione e derattizzazione*
- 40) *Servizio educativo scolastico e oss*
- 41) *Servizio trasporto scolastico*

42) Utilizzo locali scolastici per attività extradidattiche

43) Valutazione ambientale strategica (VAS) di piani e programmi