



COMUNE DI CONIOLO

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Benvenuto. Questo documento è il nostro patto di trasparenza con te. Qui trovi i tuoi diritti, i nostri impegni e i tempi massimi che garantiamo per ogni prestazione.

1. I Nostri Principi Fondamentali

Ci impegniamo a garantirti:

- **Uguaglianza:** accoglienza senza distinzioni di sesso, razza, lingua o religione.
 - **Imparzialità:** comportamenti giusti, neutrali e rispettosi da parte del personale.
 - **Continuità:** servizi regolari tutto l'anno, salvo interruzioni per cause di forza maggiore.
 - **Chiarezza:** informazioni scritte in linguaggio semplice e accessibile a tutti.
-

2. Orari e Contatti

- **Sede uffici:** Via Dalmazio Birago 13, 15030 Coniolo (AL).
- **Orari di apertura:** Dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12.30. L'elenco dettagliato è pubblicato sul sito del comune.
- **Telefono:** 0142-408423
- **Email / PEC:**
 - Ufficio generica: info@comune.coniolo.al.it
 - Ufficio demografico: amministrativo@comune.coniolo.al.it
 - Ufficio tecnico: tecnico@comune.coniolo.al.it
 - ufficio ragioneria: amministrativo@comune.coniolo.al.it
 - ufficio tributi: tecnico@comune.coniolo.al.it
 - sindaco: sindaco@comune.coniolo.al.it
 - pec: coniolo@pcert.it
- **Sito Web:** <http://www.comune.coniolo.al.it>

3. I Nostri Standard di Qualità (Cosa ti garantiamo)

Fissiamo obiettivi precisi per misurare l'efficacia del nostro lavoro. Se non li rispettiamo, hai diritto a segnalarlo.

Servizio / Prestazione	Tempo Massimo di Attesa	Modalità di Erogazione
Accoglienza allo sportello	Massimo 15 minuti di coda	Di persona
Risposta a email / istanze	Entro 10 giorni lavorativi	Tramite email o PEC
Rilascio documenti immediati	Entro 10 giorni dalla richiesta	Consegna digitale o cartacea
Risposta al telefono	Entro 4 squilli (negli orari indicati)	Operatore dedicato

4. I Diritti e i Doveri del Cittadino

I tuoi diritti:

- Ottenere il rispetto della tua **privacy**.
- Essere identificato con il nome del personale che ti assiste
- Rifiutare pagamenti non previsti dalla legge.

I tuoi doveri:

- Rispettare gli **orari** e i turni di prenotazione.
- Mantenere un comportamento **rispettoso** verso il personale e gli altri utenti.
- Portare con te un **documento d'identità** valido.

5. Reclami e Segnalazioni (La tua tutela)

Se ritieni che gli standard sopra elencati non siano stati rispettati, puoi aiutarci a migliorare:

1. **Fai una segnalazione:** scrivici dettagliando l'accaduto.
2. **Invia il documento:** Consegna allo sportello, digitalmente via email o tramite la cassetta dei suggerimenti.
3. **Ricevi risposta:** Ti garantiamo una risposta scritta sull'esito della tua segnalazione entro **30 giorni** solari.