



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Servizio Sport, Cultura e Spettacolo

Sistema Bibliotecario comunale



Data di emissione: 16/10/2017
Data di revisione: 26/08/2019
Data di revisione: 16/04/2021
Data di revisione: 7/02/2022

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto *degli* impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

Il Comune di Cagliari garantisce i servizi bibliotecari e archivistici:

alla MEM - Mediateca del Mediterraneo sede di:

1. Archivio Storico comunale
2. Biblioteca di Studi Sardi
3. SEARCH (Sede espositiva Archivio Storico Largo Carlo Felice, 2)
4. Biblioteca centrale / Mediateca
5. Spazio bambini
6. Spazio ragazzi
7. Spazio Giovani

8. Infopoint culturale
9. Archivio multimediale

e nelle Biblioteche territoriali:

1. Biblioteca di Pirri
2. Biblioteca di Quartiere "G.B. Tuveri"
3. Biblioteca di Quartiere "Montevecchio"
4. Bibliobus

e nella Biblioteca Galleria d'Arte Comunale

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: ARCHIVIO STORICO COMUNALE

L'Archivio Storico ha il compito principale di conservare i documenti prodotti e ricevuti dal Comune di Cagliari nel corso della sua storia e, insieme alla Biblioteca di Studi Sardi, costituisce una delle fonti più preziose per la conoscenza e lo studio delle vicende storiche, politiche, sociali e culturali della Città e dell'Isola all'interno del più vasto contesto nazionale ed internazionale. Entrambe le istituzioni hanno la missione di conservare, tutelare e salvaguardare il patrimonio documentario posseduto, di valorizzarne e diffonderne la conoscenza, attraverso lo studio, la ricerca, l'attività didattica ed espositiva.

I servizi erogati sono:

- accoglienza e orientamento
- consultazione in sede;
- reference e ricerche archivistiche;
- inventari e strumenti di corredo;
- fondi digitalizzati e microfilmati, anche on-line;
- servizio riproduzione digitale;
- attività di formazione, didattica e promozione (esposizioni documentarie, visite guidate, laboratori etc.).

Destinatari del Servizio: cittadini, storici, ricercatori, studenti;

Dirigente responsabile

Dott. Gianbattista Marotto

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/cultura_e_spettacolo?contentId=ORG9616

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo: Via Mameli 164/b (*piano primo*)

Telefono: 070677 3864

Email: archivio.storico@comune.cagliari.it

Fondi digitalizzati on line : <http://mediateca.comune.cagliari.it/>

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/archivio_storico_comunale

Orari:

lunedì- sabato 9.00-13.30

martedì - venerdì 14.00 - 19.00.

Modulistica: reperibile al seguente link:

<https://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/.do?sysb=mem>

Costi (tariffe approvate con Deliberazione G.C. 30 del 10/03/2017, modificabili annualmente)

Fotocopie:	
Fotocopie A4 B/N self-service	€ 0,05
Fotocopie A4 B/N con operatore	€ 0,10
Fotocopie A3 B/N self-service	€ 0,10
Fotocopie A3 B/N con operatore	€ 0,20
Fotocopie A4 a colori con operatore	€ 0,20
Fotocopie fronte-retro	come due fotocopie
Stampe (solo con operatore):	

Stampa A4 B/N	€ 0,15
Stampa A3 B/N	€ 0,20
Stampa A4 (txt) a colori	€ 0,25
Stampa A4 (img) a colori	€ 0,35
Stampa A3 (txt) a colori	€ 0,40
Stampa A3 (img) a colori	€ 0,50
Scansioni (solo con operatore):	
Scansione A4 B/N – a colori	€ 0,15
Scansione A3 B/N – a colori	€ 0,25
Scansione formato superiore ad A3 bianco/nero – a colori	€ 0,35
Diritti relativi alla pubblicazione:	
immagine pubblicata	€ 50,00
ristampe presso lo stesso editore	riduzione del 50% sulle tariffe

Modalità di pagamento:

C/C Bancario - IBAN: IT110 02008 04810 000104722629 - Codice BIC SWIFT: UNCRITM1H60

C/C Postale n. 213090 - IBAN: IT 79A076010480000000213090

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO:

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
TEMPISTICA	Ricerche archivistiche semplici	Max 30 minuti
TEMPISTICA	Ricerche archivistiche complesse	Max 5 giorni
Riproduzione, fotocopie (con assistenza operatore)	Numero Riproduzione, fotocopie (con assistenza operatore)	Fino a 10 copie immediato
TEMPISTICA	Riproduzione, scansione fondi digitali/elaborazione (con assistenza operatore)	Fino a 10 max 2 giorni; da 11 a 50 max 14 giorni; oltre 50 tempi da concordare con l'operatore
TEMPISTICA	Concessione Spazio incontri	Accoglimento richiesta Max 2 giorni

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: BIBLIOTECA DI STUDI SARDI

La Biblioteca di Studi Sardi raccoglie un considerevole patrimonio di testi e altri materiali documentari (edizioni rare e di pregio, manoscritti, periodici, stampe e incisioni, cartoline d'epoca etc.) che testimoniano la storia, la cultura, l'economia e la tradizione della città di Cagliari e della Sardegna.

I servizi erogati sono:

- accoglienza e orientamento
- lettura e solo consultazione in sede;
- reference e consulenza bibliografica;
- cataloghi e inventari anche on-line;
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (Document Delivery)
- servizio fotocopie, scansioni/riproduzione digitale;
- microfilm;
- attività di formazione e promozione (esposizioni documentarie, visite guidate, laboratori ecc.).

- **Destinatari del Servizio:** cittadini, storici, ricercatori, studenti;

- **Dirigente responsabile**

Dott. Gian Battista Marotto

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/cultura_e_spettacolo?contentId=ORG9616

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO:

Indirizzo: Via Mameli 164/b (*piano primo*)
Telefono: 070/677 3863
Email: archivio.storico@comune.cagliari.it

Orari:

lunedì- sabato 9.00-13.30

martedì – venerdì 14:00 – 19:00.

Modulistica: reperibile al seguente link:

<https://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/.do?sysb=mem>

Costi (tariffe approvate con Deliberazione G.C. 30 del 10/03/2017, modificabili annualmente)

Fotocopie:	
Fotocopie A4 B/N self-service	€ 0,05
Fotocopie A4 B/N con operatore	€ 0,10
Fotocopie A3 B/N self-service	€ 0,10
Fotocopie A3 B/N con operatore	€ 0,20
Fotocopie A4 a colori con operatore	€ 0,20
Fotocopie fronte-retro	come due fotocopie
Stampe (solo con operatore):	
Stampa A4 B/N	€ 0,15
Stampa A3 B/N	€ 0,20
Stampa A4 (txt) a colori	€ 0,25
Stampa A4 (img) a colori	€ 0,35
Stampa A3 (txt) a colori	€ 0,40
Stampa A3 (img) a colori	€ 0,50
Scansioni (solo con operatore):	
Scansione A4 B/N – a colori	€ 0,15
Scansione A3 B/N – a colori	€ 0,25
Scansione formato superiore ad A3 bianco/nero – a colori	€ 0,35
Diritti relativi alla pubblicazione:	
Immagine pubblicata	€ 50,00
Ristampe presso lo stesso editore	riduzione del 50% sulle tariffe

Modalità di pagamento:

C/C Bancario - IBAN: IT 11 O 02008 04810 000104722629 - Codice BIC SWIFT: UNCRITM1H60

C/C Postale n. 213090 - IBAN: IT 79 A 07601 04800 000000213090

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO:

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
TEMPISTCA	Ricerche bibliografiche semplici	Max 30 minuti
TEMPISTCA	Ricerche bibliografiche complesse	Max 3 giorni
TEMPISTCA	Consultazione materiali bibliografici	Max 5 minuti per la consegna
TEMPISTCA	Prestito interbibliotecario e fornitura documenti Biblioteca richiedente	Inoltro in 1-3 giorni

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
TEMPISTCA	Prestito interbibliotecario e fornitura documenti Biblioteca prestante	I documenti sono inviati entro max 5 giorni

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: BIBLIOTECA CENTRALE/MEDIATECA

La Biblioteca centrale /Mediateca e il Sistema bibliotecario territoriale sono un servizio pubblico di base per la valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, la diffusione della conoscenza, l'accesso all'informazione, alla formazione e all'autoformazione per la crescita e lo sviluppo culturale e professionale dei cittadini. Al fine di offrire ai cittadini l'informazione di base e specialistica le biblioteche orientano la loro missione verso la multimedialità attraverso l'accesso ai nuovi servizi informativi di internet e delle banche dati. La Biblioteca di Pirri, le Biblioteche di Quartiere e il Bibliobus sono biblioteche di base e rappresentano l'articolazione sul territorio del servizio bibliotecario comunale

I servizi erogati sono:

- accoglienza e orientamento
- lettura e consultazione in sede;
- sala giornali
- spazio bambini e ragazzi
- spazio giovani
- prestito a domicilio dei documenti cartacei e multimediali;
- reference e consulenza bibliografica;
- rete WI FI
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (Document Delivery);
- cataloghi on line e banche dati;
- servizio fotocopie e riproduzione digitale;
- biblioteca digitale;
- attività di formazione e promozione (esposizioni documentarie, corsi, visite guidate, laboratori ecc.);
- manifestazioni culturali;
- concessione Sala eventi 1 piano e Sala eventi 2 piano.

Destinatari del Servizio: cittadini, storici, ricercatori, studenti;

Dirigente responsabile

Dott. Gian Battista Marotto

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/cultura_e_spettacolo?contentId=ORG9616

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO:

Indirizzo: via Mameli 164/b

Telefono: 070677 3859 (**Accoglienza**), 3865 (**Centralino**), 3862 (**Biblioteca centrale**)

Email:

mem@comune.cagliari.it;

mediateca@comune.cagliari.it;

bibliotecagenerale.mem@comune.cagliari.it;

bibliotecaragazzi.mem@comune.cagliari.it

link : https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/mem_mediateca_del_mediterraneo?contentId=LGO12204

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/biblioteca_centrale?contentId=LGO12209

Orari:

Accoglienza, Spazio Giornali e Riviste (*piano terra*)

lunedì - venerdì 09:00 - 13:30, 14:00 - 19:00,

sabato 9:00 -13:30.

Biblioteca centrale (*piano primo*)

lunedì - venerdì 09:00 - 13:30, 14:00 - 19:00,

sabato 9:00 -13:30.

Spazio Bambini e Ragazzi (*piano terra*)

lunedì - venerdì 10:00-12:30, 16:00-18:30

sabato 9:00-13:00

Spazio Giovani (*piano terra*)

lunedì - venerdì 09:00 - 13:30, 14:00 - 19:00,

sabato 9:00 -13:30.

Modulistica: reperibile al seguente link:
<https://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/.do?sysb=mem>

Costi (tariffe approvate con Deliberazione G.C. 30 del 10/03/2017, modificabili annualmente)

Concessione Sala eventi 1° piano:

€ 200,00 oltre IVA di legge, per la giornata intera;
€ 150,00 oltre IVA di legge, per la mezza giornata;

Concessione Sala eventi 2° piano

€ 150,00 oltre IVA di legge, per la giornata intera;
€ 90,00 oltre IVA di legge, per la mezza giornata;

Concessione sale per presentazione libri:

€ 20,00 oltre IVA di legge, per un tempo massimo di 3 ore e dono di un esemplare del libro presentato alla biblioteca

Prestito interbibliotecario:

Reciprocità gratuita fino a 2 documenti richiesti al mese, da 3 documenti € 3,45 per ogni documento richiesto

Fornitura documenti:

Spedizione postale: fino a 10 fotocopie gratuita
da 11 fotocopie costo di riproduzione + € 2,00
Trasmissione con posta elettronica: fino a 10 scansioni gratuita
da 11 fotocopie costo di riproduzione + € 2,00

Modalità di pagamento:

C/C Bancario - IBAN: IT110 02008 04810 000104722629 - Codice BIC SWIFT: UNCRITM1H60

C/C Postale n. 213090 - IBAN: IT 79A076010480000000213090

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: **BIBLIOTECA DI PIRRI, BIBLIOTECHE DI QUARTIERE E BIBLIOBUS**

A) BIBLIOTECA DI PIRRI

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO:

Indirizzo: via Santa Maria Goretti, 63
Telefono: 070/6773815 - 3816
Email: bibliotecapirri@comune.cagliari.it

Orari:

dal martedì e mercoledì 9.00 - 20.00;
giovedì, venerdì e sabato 9.00-13.00 e 16.00-20.00

B) BIBLIOTECA G.B. TUVERI

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO:

Indirizzo: via Venezia 23 (edificio della Scuola Civica di Musica)
Telefono: 070/6775632
Email: biblioteca.tuveri@comune.cagliari.it

Orari:

lunedì 10:00-14:00;
martedì 10:00 - 14:00, 15:00-19:00;
mercoledì 15:00-19:00;
giovedì 10:00-14:00, 15:00-19:00;
venerdì 15:00-19:00

C) BIBLIOTECA MONTEVECCHIO

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO:

Indirizzo: via Montevecchio, 29

Telefono: 070/6775640

e_mail biblioteca.montevecchio@comune.cagliari.it

Orari:

lunedì 9:00-13:30;

martedì 9:00-13:00;

mercoledì 9:00-13:30;

giovedì 9:00-13:30.

D) BIBLIOBUS

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Telefono: 3299019746

Email: bibliobus@comune.cagliari.it

Orari e soste del servizio:

Lunedì: Piazza Giovanni XXIII dalle 15:00 alle 19:00;

Martedì: Mulinu Becciu in via Giotto fronte Parco dalle 9.00 alle 13.00;
via Stoccolma dalle 15.00 alle 19.00;

Giovedì: piazzale del Mercato comunale di via Quirra dalle 09:00 alle 13:00;

Venerdì: Quartiere La Palma via Euro dalle 09:00 alle 13:00;
Pirri nel Parco della Ex Vetreria dalle 15:00 alle 19:00.

(nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre il Bibliobus farà tappa al Poetto presso il Parco Ausonia, fronte 5° fermata dalle 9.00 alle 13.00)

STANDARD DI QUALITA' SERVIZI (MEM, BIBLIOTECHE DI QUARTIERE E BIBLIOBUS):

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
TEMPISTICA	Ricerche bibliografiche semplici	Max 30 minuti
TEMPISTICA	Ricerche bibliografiche complesse	Max 3 giorni
TEMPISTICA	Consultazione materiali bibliografici depositati in magazzino	Max 10 minuti per la consegna dal momento in cui il materiale viene reperito
TEMPISTICA	Iscrizione per accesso ai servizi	10 minuti
TEMPISTICA	Prestito	3 minuti
TEMPISTICA	Prestito interbibliotecario e fornitura documenti Biblioteca richiedente	Inoltro in 1-3 giorni
TEMPISTICA	Prestito interbibliotecario e fornitura documenti Biblioteca prestante	I documenti sono inviati entro max 5 giorni
TEMPISTICA	Acquisto libri proposti dagli utenti	Max 30 giorni
TEMPISTICA	Acquisto novità librerie	Ogni 30 giorni

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: INFO POINT CULTURALE

L'Info Point culturale è uno spazio attrezzato con collegamenti telematici, pensato per favorire la massima diffusione di informazioni su ciò che accade in città in campo culturale, attraverso notizie che vengono divulgate in tempo reale sia sul web che in front office.

I servizi erogati sono:

- informazioni sugli avvenimenti culturali cittadini che accade in città in campo culturale;
- informazioni e notizie sui più importanti avvenimenti culturali in Sardegna e in Italia;

Destinatari del Servizio: cittadini, storici, ricercatori, studenti;

Dirigente responsabile**Dirigente responsabile**

- Dott. Gian Battista Marotto

- https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/cultura_e_spettacolo?contentId=ORG9616

ACCESSO AL SERVIZIO:

Indirizzo: Via Mameli 164/b

Telefono: 070 677 3856 - 342 3422010

Email: infopointculturale@comune.cagliari.it

Facebook: Xmem Cagliari - <https://www.facebook.com/XmemCagliari>

Twitter: @XmemCagliari - <https://twitter.com/XmemCagliari>

Orari:

lunedì 9:30 -13:30;

martedì 15:00-19:00;

giovedì 9:30-13:30;

venerdì 15:00-19:00.

Modulistica: Non presente

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO:

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
TEMPISTICA	Informazioni su eventi	Immediata
TEMPISTICA	Richiesta pubblicizzazione eventi	Immediata

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: ARCHIVIO MULTIMEDIALE

L'Archivio Multimediale ha l'obiettivo di creare a Cagliari un archivio in progress di documenti vari che sia testimonianza dell'offerta culturale e creativa; archivio orientato a raccogliere la storia e le nuove proposte progettuali in campo culturale della Città, al fine di raccontarne i processi di cambiamento, il rapporto con la Comunità locale, delle relazioni e connessioni di questa con il territorio, in una prospettiva di apertura verso contesti sempre più ampi.

I servizi erogati sono:

- raccolta del materiale multimediale, fornito dai singoli cittadini.
- costruzione e gestione/aggiornamento della banca dati multimediale.

Destinatari del Servizio: cittadini, storici, ricercatori, studenti;

Dirigente responsabile**Dirigente responsabile**

- Dott. Gian Battista Marotto

- https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/cultura_e_spettacolo?contentId=ORG9616

ACCESSO:

presso MEM – Mediateca del Mediterraneo (*piano terra*)

Indirizzo: via Mameli 164/b, 164/d

Telefono: 342 3422010

Email: archiviomultimediale@comune.cagliari.it

Orari:

lunedì 15:00-19:00;

martedì 9:30-13:30;

giovedì 15:00-19:00;

venerdì 9:30-13:30.

Modulistica: Non presente

Costi: gratuito

STANDARD DI QUALITA':

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Accessibilità	fornitura materiale documentale	Immediata
Tempistica	Consultazione Consultazione	Immediata

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi. Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

link al servizio:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/sistema_bibliotecario_comunale_e_archivio_storico_comunale?contentId=ORG11954

link Urp:https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/ufficio_relazioni_con_il_pubblico_urp?contentId=ORG9607

link sezione dei servizi on line: <https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi>

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause,

provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.