

CONSORZIO DI BONIFICA 2 PALERMO

Mandatario senza rappresentanza del
Consorzio di Bonifica Sicilia Occidentale
(D.P. Reg. Sic. n. 467 del 12.09.2017)
giusta Deliberazione Commissario Straordinario n. 05 del 30/10/2017

Art. 32, c. 1 del d.lgs. 33/2013

• CARTA DEI SERVIZI

Consorzio di Bonifica 2 Palermo

Documento redatto ai sensi della normativa sulla qualità dei servizi pubblici e sulla trasparenza amministrativa.

• 1. Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata nel rispetto della normativa vigente, in particolare:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- Decreto Legislativo n. 286/1999 (Qualità dei servizi pubblici)
- Decreto Legislativo n. 33/2013 (Trasparenza amministrativa)
- normativa regionale della **Regione Siciliana** in materia di bonifica e irrigazione

La Carta dei Servizi è pubblicata nella sezione **Amministrazione Trasparente – Servizi erogati – Carta dei servizi e standard di qualità**.

• 2. Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- informare cittadini e consorziati sui servizi erogati
- garantire **trasparenza amministrativa**
- definire **standard di qualità dei servizi**
- favorire il rapporto tra amministrazione e utenti
- migliorare l'efficienza dell'azione amministrativa

La Carta costituisce un impegno formale dell'Ente verso gli utenti.

• 3. Il Consorzio di Bonifica

3.1 Natura giuridica

Il Consorzio di Bonifica 2 Palermo è un **ente pubblico economico** operante nel territorio regionale con funzioni di gestione delle opere di bonifica e delle infrastrutture irrigue.

3.2 Compiti istituzionali

Il Consorzio svolge attività finalizzate a:

- difesa idraulica del territorio
 - gestione e manutenzione delle opere di bonifica
 - gestione delle reti irrigue
 - distribuzione dell'acqua per uso agricolo
 - tutela e valorizzazione delle risorse idriche
 - manutenzione del reticolo idrografico minore
-
- **4. Principi di erogazione dei servizi**

L'attività del Consorzio si ispira ai seguenti principi.

Uguaglianza

I servizi sono erogati senza discriminazioni.

Imparzialità

Le decisioni sono adottate secondo criteri di obiettività.

Continuità

Il Consorzio garantisce continuità e regolarità dei servizi.

Partecipazione

Gli utenti possono presentare suggerimenti e reclami.

Efficienza ed efficacia

Le attività sono orientate al miglioramento continuo.

Trasparenza

L'Ente garantisce accesso alle informazioni e ai dati amministrativi.

- **5. Territorio di competenza**

Il Consorzio opera nel comprensorio territoriale della **Provincia di Palermo**, nel quale gestisce:

- opere di bonifica
- impianti irrigui
- reti di distribuzione dell'acqua
- impianti di sollevamento
- infrastrutture idrauliche

- **6. Servizi erogati**

6.1 Servizio irriguo

Il servizio irriguo consiste nella distribuzione dell'acqua agli utenti agricoli.

Attività principali:

- gestione delle reti irrigue
- programmazione dei turni irrigui

- manutenzione degli impianti
 - controllo e gestione dei consumi
-

6.2 Manutenzione delle opere di bonifica

Il Consorzio assicura la manutenzione delle infrastrutture idrauliche attraverso:

- pulizia dei canali di scolo di pertinenza consortile
- sfalcio della vegetazione
- ripristino opere idrauliche
- manutenzione straordinaria vasche di accumulo e di disconnessione
- trinciatura paramento invaso Garcia gestito dal CB 2 PA
- rilievi strumentale presso la diga Garcia in gestione al CB 2 PA
- interventi, a seguito di convenzioni con gli Enti Pubblici, su strade ex consortili e su infrastrutture idrauliche di competenza regionale.

6.3 Difesa idraulica del territorio

Le attività comprendono:

- monitoraggio del reticolo idrografico
- interventi di manutenzione preventiva
- gestione delle opere di
- interventi urgenti in caso di criticità idrauliche

- **7. Modalità di accesso ai servizi**

Gli utenti possono accedere ai servizi tramite:

- sportello al pubblico
- posta elettronica
- posta elettronica certificata (PEC)
- posta ordinaria

Presso gli uffici è attivo il servizio di **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**.

- **8. Standard di qualità dei servizi**

Il Consorzio definisce i seguenti standard di qualità.

Servizio	Standard
Risposta a richieste di informazioni	entro 30 giorni
Risposta a reclami	entro 30 giorni
Interventi urgenti	entro 48 ore
Attivazione servizio irriguo	secondo calendario irriguo

Gli standard sono soggetti a monitoraggio periodico.

- **9. Diritti degli utenti**

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere servizi efficienti
- ottenere informazioni chiare sui servizi
- accedere agli atti amministrativi
- presentare reclami e segnalazioni
- partecipare alla vita consortile

- **10. Doveri degli utenti**

Gli utenti sono tenuti a:

- rispettare i regolamenti consortili
- utilizzare correttamente le infrastrutture irrigue
- pagare i contributi consortili previsti
- segnalare guasti o anomalie

- **11. Reclami e segnalazioni**

Gli utenti possono presentare reclami mediante:

- PEC
- posta elettronica
- posta ordinaria
- consegna diretta presso gli uffici

Il Consorzio si impegna a fornire risposta **entro 30 giorni** dalla ricezione.

- **12. Monitoraggio della qualità dei servizi**

Il Consorzio effettua un monitoraggio periodico attraverso:

- analisi dei reclami
- verifica degli standard di qualità
- indicatori di performance dei servizi

- **13. Aggiornamento della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente per adeguarla:

- alle modifiche normative
- alle esigenze dell'utenza
- all'evoluzione dei servizi consortili

Il documento è pubblicato sul sito istituzionale nella sezione **Amministrazione Trasparente**

