



GREENCOMMUNITY
MONTE MAGGIORE



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI REGIONALI E LE AUTONOMIE
NUCLEO PNRR-SUD REGIONI



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA



comunità montana
MONTE MAGGIORE

GREEN COMMUNITY

“Monte Maggiore Green & Smart Community: Innovazione, Ambiente, Persone”

Iniziativa n. 5 – “Montagna Abitabile: Spazi e Servizi Intelligenti”

CARTA DEI SERVIZI

Sportello Territoriale per Edilizia, Riuso e Smart Solutions

Servizio digitale di accompagnamento a imprese, professionisti, Pubbliche Amministrazioni e cittadini del territorio

Comunità Montana Monte Maggiore

Finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU · Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

Indice

Indice	2
1. Premessa e presentazione del servizio	3
2. Che cos'è la Carta dei Servizi	3
2.1 Finalità	3
2.2 Riferimenti	3
2.3 Validità e aggiornamento	3
3. Principi fondamentali di erogazione del servizio	4
4. Descrizione del servizio	4
4.1 Natura digitale del servizio	4
4.2 Impostazione consulenziale	4
4.3 Funzione preliminare	5
5. A chi si rivolge il servizio	5
6. Modalità di accesso e fruizione	5
7. L'articolazione del servizio: i tre Sportelli tematici	6
7.1 ST1 – Bioedilizia e pratiche edilizie sostenibili	6
7.2 ST2 – Riutilizzo e recupero del patrimonio edilizio esistente	8
7.3 ST3 – Eco-materiali, soluzioni smart ed efficientamento leggero	9
8. La sezione “Chiedi all'Esperto”	10
8.1 Come funziona	10
8.2 Ambito e limiti	10
9. Gli output del servizio	10
10. Accesso per tipologia di utente	10
11. Percorso consigliato	11
12. Standard di qualità e impegni	12
13. Diritti e doveri degli utenti	12
13.1 Diritti dell'utente	12
13.2 Doveri dell'utente	12
14. Tutela dell'utente: reclami, segnalazioni e suggerimenti	12
15. Trattamento dei dati personali	13
16. Accessibilità	13
17. Aggiornamento e diffusione della Carta	13
18. Contatti e riferimenti	13
Documenti progettuali di riferimento	14

1. Premessa e presentazione del servizio

La presente Carta dei Servizi descrive lo “Sportello Territoriale per Edilizia, Riuso e Smart Solutions”, servizio di accompagnamento attivato dalla Comunità Montana Monte Maggiore nell’ambito dell’Iniziativa n. 5 “Montagna Abitabile: Spazi e Servizi Intelligenti” del progetto Green Community “Monte Maggiore Green & Smart Community: Innovazione, Ambiente, Persone”, finanziato dall’Unione Europea – NextGenerationEU nel quadro del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Lo Sportello è un servizio interamente digitale e gratuito, concepito come ambiente di consulenza guidata: non una sequenza di lezioni, ma un sistema di Schede consulenziali autonome che aiutano l’utente a impostare correttamente domande, verifiche, documenti e prossime azioni in materia di bioedilizia, riuso e recupero del patrimonio edilizio esistente, eco-materiali e soluzioni smart. Il servizio accompagna imprese, professionisti, tecnici, Pubbliche Amministrazioni, cittadini proprietari, gestori di edifici e operatori del territorio nel passaggio da un’intenzione generica a un percorso ordinato e consapevole.

Con questa Carta la Comunità Montana Monte Maggiore assume impegni espliciti e verificabili nei confronti degli utenti, dichiarando come il servizio è organizzato, a chi si rivolge, come vi si accede, quali risultati produce e quali standard di qualità garantisce.

2. Che cos’è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui l’Ente erogatore rende note alla collettività le caratteristiche del servizio offerto, i principi a cui si ispira, le modalità di accesso, gli standard di qualità che si impegna a rispettare e gli strumenti di tutela a disposizione dell’utente. Essa rappresenta un vero e proprio patto tra l’Ente e i destinatari del servizio.

2.1 Finalità

- **Informare** in modo chiaro e completo su contenuti, articolazione e modalità di fruizione dello Sportello.
- **Dichiarare** gli impegni di qualità assunti e i relativi indicatori di misurazione.
- **Garantire** trasparenza, partecipazione e ascolto, mettendo l’utente in condizione di valutare il servizio e di segnalare disservizi o proposte di miglioramento.
- **Orientare** il continuo miglioramento del servizio sulla base dei bisogni reali del territorio.

2.2 Riferimenti

La Carta si ispira ai principi generali in materia di erogazione dei servizi pubblici (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e successiva normativa di settore) ed è redatta in coerenza con i documenti progettuali dell’Iniziativa n. 5 della Green Community Monte Maggiore e con gli obblighi di trasparenza e rendicontazione connessi ai finanziamenti PNRR – NextGenerationEU.

2.3 Validità e aggiornamento

La presente Carta ha validità a partire dalla data di pubblicazione e resta in vigore fino a successiva revisione. È soggetta ad aggiornamento periodico in funzione dell’evoluzione del servizio, dell’ampliamento delle Schede consulenziali e delle osservazioni raccolte presso gli utenti.

3. Principi fondamentali di erogazione del servizio

L'erogazione dello Sportello si fonda sui seguenti principi:

- **Eguaglianza.** Il servizio è accessibile a tutti i destinatari senza distinzione, secondo regole uguali per ciascuno, con particolare attenzione alle esigenze dei piccoli comuni montani e dei borghi.
- **Imparzialità.** Le indicazioni fornite sono obiettive, neutrali e indipendenti da interessi di singoli fornitori, prodotti o operatori economici.
- **Continuità.** Trattandosi di un servizio digitale, lo Sportello è disponibile con continuità; eventuali interruzioni per manutenzione o aggiornamento sono ridotte al minimo e, ove possibile, preavvisate.
- **Partecipazione.** L'utente è parte attiva: può porre domande, chiedere approfondimenti tramite la sezione "Chiedi all'Esperto" e contribuire al miglioramento del servizio con segnalazioni e suggerimenti.
- **Efficienza ed efficacia.** Le Schede sono brevi, guidate e orientate alla decisione, per trasformare una domanda generica in un output concreto e utilizzabile.
- **Trasparenza e chiarezza.** Contenuti, linguaggio e finalità del servizio sono comunicati in modo comprensibile, distinguendo sempre ciò che è orientamento preliminare da ciò che richiede valutazioni specialistiche.
- **Cortesie e ascolto.** Le interazioni, in particolare nella sezione "Chiedi all'Esperto", sono improntate a rispetto, disponibilità e attenzione alle esigenze dell'utente.
- **Sostenibilità e radicamento territoriale.** Esempi e indicazioni restano aderenti al contesto montano, agli edifici esistenti, ai borghi e ai servizi di prossimità, in coerenza con gli obiettivi ambientali della Green Community.

4. Descrizione del servizio

Lo Sportello Territoriale per Edilizia, Riuso e Smart Solutions è un servizio di accompagnamento totalmente immateriale, organizzato secondo una logica modulare basata su tre Sportelli tematici, ciascuno dei quali dispone di un insieme di Schede consulenziali autonome.

4.1 Natura digitale del servizio

Il servizio è erogato in modalità esclusivamente digitale. L'utente accede agli Sportelli tematici tramite la piattaforma Google Classroom, all'interno della quale ogni Sportello è organizzato per argomenti e Schede consultabili in autonomia. Per ciascun Sportello tematico è inoltre disponibile una sezione "Chiedi all'Esperto", che consente di dialogare con esperti del dominio per porre domande e richieste di approfondimento.

4.2 Impostazione consulenziale

Ogni Scheda consulenziale è pensata come una mini-consulenza autonoma, orientata a un problema reale, a una diagnosi preliminare e a un output utilizzabile dall'utente nel confronto con tecnico, impresa, fornitore o ufficio comunale. L'utente non è obbligato a seguire un percorso rigido: può partire dal proprio problema concreto (recuperare un edificio, capire se un materiale è adatto, impostare una pratica sostenibile, riattivare uno spazio pubblico,

migliorare comfort e consumi, evitare errori nella scelta di soluzioni smart) e accedere direttamente alla Scheda più pertinente.

4.3 Funzione preliminare

Lo Sportello ha funzione di orientamento e accompagnamento preliminare. Non sostituisce il tecnico abilitato, l'ufficio comunale competente, l'impresa qualificata o le valutazioni specialistiche, ma prepara un confronto più ordinato e consapevole, riducendo errori, sovrapposizioni e passaggi mancanti.

5. A chi si rivolge il servizio

Il servizio si rivolge a tutti i soggetti che, a vario titolo, intervengono sul patrimonio edilizio e sugli spazi del territorio montano:

- Imprese edili, artigiane e fornitori di materiali e soluzioni.
- Professionisti e tecnici (progettisti, tecnici comunali e di settore).
- Pubbliche Amministrazioni e uffici tecnici comunali.
- Cittadini proprietari e gestori di edifici o spazi.
- Operatori turistici, associazioni, scuole ed enti del territorio.

6. Modalità di accesso e fruizione

Aspetto	Descrizione
Piattaforma	Accesso agli Sportelli tematici tramite Google Classroom.
Costo	Servizio gratuito per tutti i destinatari.
Disponibilità	Servizio digitale fruibile in autonomia, in qualsiasi momento, salvo brevi interruzioni per manutenzione o aggiornamento dei contenuti.
Requisiti tecnici	Connessione a Internet e dispositivo (computer, tablet o smartphone) con un account idoneo all'accesso a Google Classroom.
Modalità di iscrizione	Richiesta di accesso secondo le indicazioni pubblicate dalla Comunità Montana Monte Maggiore (codice corso/invito alla classe virtuale).
Supporto	Sezione "Chiedi all'Esperto" disponibile in ciascuno Sportello tematico.

Le credenziali e i codici di accesso, unitamente alle istruzioni operative per l'iscrizione alla classe virtuale, sono resi disponibili dalla Comunità Montana Monte Maggiore attraverso i propri canali istituzionali.

7. L'articolazione del servizio: i tre Sportelli tematici

Il servizio è articolato in tre Sportelli tematici complementari, ciascuno dei quali presidia un'area di accompagnamento e produce un output complessivo per l'utente.

Codice	Sportello tematico	Funzione consulenziale
ST1	Bioedilizia e pratiche edilizie sostenibili	Impostare correttamente interventi edilizi sostenibili, pratiche, ruoli, documenti e prime verifiche ambientali.
ST2	Riuso e recupero del patrimonio edilizio esistente	Leggere edifici e spazi sottoutilizzati, valutarne recuperabilità, nuova funzione, vincoli e gestione futura.
ST3	Eco-materiali, soluzioni smart ed efficientamento leggero	Scegliere materiali, dispositivi smart e primi interventi di efficientamento in modo compatibile, documentato e gestibile.

7.1 ST1 – Bioedilizia e pratiche edilizie sostenibili

Aiuta l'utente a trasformare un'intenzione generica di ristrutturazione, manutenzione, recupero o miglioramento dell'edificio in un percorso ordinato, coerente con criteri di sostenibilità, comfort, salubrità, paesaggio, documentazione e responsabilità.

Output complessivo: fascicolo minimo di avvio dell'intervento sostenibile, con domanda ordinata, obiettivi, prime verifiche, soggetti da coinvolgere, checklist documentale e piano delle azioni iniziali.

Codice	Scheda consulenziale autonoma	Output per l'utente
ST1_SC1	Capire se l'intervento rientra in una logica di bioedilizia	Prima risposta guidata: bioedilizia sì/no/da approfondire, con motivazione e dati mancanti.
ST1_SC2	Bioedilizia, edilizia sostenibile ed efficientamento: cosa non confondere	Mappa delle differenze tra comfort, salubrità, consumi, materiali, pratica edilizia e interventi energetici.
ST1_SC3	Qualità dell'abitare: comfort, salubrità, accessibilità, energia e paesaggio	Scheda degli obiettivi prioritari dell'intervento e dei bisogni reali dell'utente.
ST1_SC4	Verifica preliminare di edificio, contesto e vincoli	Fascicolo preliminare con informazioni su immobile, uso, contesto, criticità e possibili vincoli da verificare.
ST1_SC5	Dall'esigenza alla pratica edilizia sostenibile	Schema bisogno-problema-obiettivo-intervento, utile per il confronto con professionista o ufficio comunale.
ST1_SC6	Documenti minimi prima di incaricare tecnico o impresa	Checklist documentale: titolo di proprietà o disponibilità, foto, planimetrie, pratiche pregresse, bollette, schede materiali, preventivi.
ST1_SC7	Ruoli e responsabilità tra committente, tecnico, impresa e Comune	Tabella "chi fa cosa" per evitare sovrapposizioni, aspettative errate e passaggi mancanti.
ST1_SC8	Criteri ambientali minimi da integrare nella scelta progettuale	Griglia di controllo su materiali, acqua, rifiuti di cantiere, durabilità, manutenzione, salubrità e coerenza paesaggistica.

Codice	Scheda consulenziale autonoma	Output per l'utente
ST1_SC9	Errori ricorrenti nelle pratiche edilizie sostenibili	Elenco di errori da evitare: scegliere prima dei rilievi, usare claim green non documentati, ignorare vincoli, confondere manutenzione e riqualificazione.
ST1_SC10	Piano 7/15/30 giorni per avviare correttamente l'intervento	Sequenza di azioni immediate, soggetti da contattare, documenti da recuperare e verifiche da programmare.

7.2 ST2 – Riuso e recupero del patrimonio edilizio esistente

Supporta l'utente nella lettura di edifici esistenti, spazi sottoutilizzati, immobili pubblici o privati, case vuote, spazi di comunità e fabbricati recuperabili, valutando recuperabilità, criticità visibili, valore identitario, nuova funzione, vincoli, compatibilità degli interventi e sostenibilità gestionale futura.

Output complessivo: fascicolo preliminare di riuso e recupero, con classificazione dell'immobile/spazio, criticità, opportunità, nuova funzione ipotizzata, verifiche richieste, soggetti da coinvolgere e piano di gestione minimo.

Codice	Scheda consulenziale autonoma	Output per l'utente
ST2_SC1	Capire se un edificio o uno spazio è una risorsa recuperabile	Prima classificazione: recuperabile, critico, sottoutilizzato, da approfondire, non prioritario.
ST2_SC2	Distinguere abbandono, sottoutilizzo, degrado e potenziale di riuso	Griglia di lettura del livello di inutilizzo, del valore residuo e della possibilità di riattivazione.
ST2_SC3	Scheda preliminare dell'immobile esistente	Scheda edificio/spazio con localizzazione, proprietà o disponibilità, uso attuale, foto, accesso e prime informazioni.
ST2_SC4	Criticità visibili: umidità, dissesti, degrado, impianti, accessibilità	Mappa delle criticità da sottoporre a tecnico, Comune o impresa prima di formulare ipotesi di lavori.
ST2_SC5	Materiali, tecniche costruttive e caratteri identitari del borgo	Checklist degli elementi da preservare o valutare: pietra, calce, legno, coperture, finiture, proporzioni, rapporto con il paesaggio.
ST2_SC6	Stato legittimo, documentazione disponibile, vincoli e cambio d'uso	Elenco delle verifiche preliminari su pratiche precedenti, destinazione d'uso, vincoli, autorizzazioni e dati mancanti.
ST2_SC7	Dal vuoto edilizio alla nuova funzione	Scheda di riuso funzionale: abitare stabile o temporaneo, ospitalità, servizio pubblico, coworking, artigianato, cultura, formazione.
ST2_SC8	Recupero compatibile: interventi leggeri, reversibili e non invasivi	Checklist di compatibilità tecnica e paesaggistica per evitare alterazioni incongrue dell'edificio o del borgo.
ST2_SC9	Riuso di spazi pubblici e servizi di comunità	Schema di fattibilità per spazi sociali, culturali, associativi, educativi o di prossimità, con utenti e modello gestionale.
ST2_SC10	Piano minimo di gestione e manutenzione dell'edificio recuperato	Piano essenziale di uso, responsabilità, manutenzione, controlli periodici e sostenibilità gestionale.
ST2_SC11	Caso studio di riattivazione e scheda replicabile	Scheda caso con problema, percorso seguito, output prodotti, soggetti coinvolti, criticità e trasferibilità ad altri borghi.

7.3 ST3 – Eco-materiali, soluzioni smart ed efficientamento leggero

Guida l'utente nella scelta proporzionata di materiali, soluzioni smart e primi interventi di efficientamento, evitando decisioni genericamente “green” o “smart” prive di verifiche, e collegando campo d'uso, supporto, umidità, clima montano, posa, manutenzione, salubrità, consumi, ventilazione e gestione quotidiana dell'edificio.

Output complessivo: matrice integrata materiali-smart-energia, con schede tecniche da richiedere, verifiche di compatibilità, priorità d'intervento, piano di manutenzione e cruscotto minimo di monitoraggio di consumi, comfort e anomalie.

Codice	Scheda consulenziale autonoma	Output per l'utente
ST3_SC1	Capire se il bisogno riguarda materiale, impianto, uso dell'edificio o posa	Diagnosi rapida del problema: comfort, consumi, umidità, salubrità, manutenzione, gestione o comportamento d'uso.
ST3_SC2	Scelta consapevole di un eco-materiale	Scheda materiale con funzione, campo d'uso, prestazioni richieste, limiti, manutenzione e documenti da chiedere.
ST3_SC3	Compatibilità con supporto, umidità e clima montano	Checklist di compatibilità prima di acquistare o prescrivere materiali isolanti, finiture, intonaci o sistemi di posa.
ST3_SC4	Salubrità, emissioni indoor, traspirabilità e qualità dell'aria	Griglia per valutare materiali e scelte progettuali in relazione alla qualità dell'ambiente interno.
ST3_SC5	Schede tecniche, certificazioni e dichiarazioni da chiedere al fornitore	Elenco documentale minimo: schede tecniche, dati prestazionali, istruzioni di posa, manutenzione, certificazioni e garanzie.
ST3_SC6	Soluzioni smart semplici e gestibili	Scheda decisionale per termostati, sensori, monitoraggio consumi, illuminazione intelligente e registri di manutenzione.
ST3_SC7	Prima autodiagnosi energetica: involucro, impianti, ventilazione e uso	Mappa preliminare di dispersioni, ponti termici, regolazione, uso degli ambienti e abitudini energetiche.
ST3_SC8	Efficientare edifici storici senza generare muffe o alterazioni	Domande da porre al tecnico prima di isolare, sostituire infissi, modificare impianti o intervenire su murature tradizionali.
ST3_SC9	Costo iniziale, costo di ciclo di vita e manutenzione	Matrice decisionale che confronta costo, durata, manutenzione, sostituibilità, consumi e gestione nel tempo.
ST3_SC10	Cruscotto consumi, comfort, anomalie e azioni correttive	Registro minimo per monitorare temperature, umidità, consumi, segnalazioni, interventi e risultati percepiti.
ST3_SC11	Piano operativo 30/90 giorni per materiali, smart ed energia	Sequenza prioritaria di verifiche, interventi leggeri, approfondimenti tecnici e azioni da rinviare.

8. La sezione “Chiedi all’Esperto”

In ciascuno Sportello tematico è attiva una sezione “Chiedi all’Esperto”, che consente all’utente di dialogare con esperti del dominio per porre domande puntuali e richieste di approfondimento collegate alle Schede consulenziali.

8.1 Come funziona

- L’utente formula la propria domanda all’interno dell’ambiente Google Classroom dello Sportello tematico di riferimento.
- L’esperto del dominio fornisce un riscontro orientativo, indicando, ove necessario, la Scheda consulenziale pertinente, i dati da raccogliere e i soggetti da coinvolgere.
- Le domande e le risposte di interesse generale possono alimentare una raccolta condivisa di chiarimenti, a beneficio dell’intera comunità di utenti.

8.2 Ambito e limiti

La sezione “Chiedi all’Esperto” fornisce orientamento preliminare e non costituisce parere tecnico, asseverazione, progettazione o atto amministrativo. Le risposte non sostituiscono il professionista abilitato, l’ufficio comunale competente o l’impresa qualificata, ma aiutano l’utente a impostare correttamente il successivo confronto.

9. Gli output del servizio

Attraverso le Schede e la sezione “Chiedi all’Esperto”, l’utente può ottenere:

- Fascicoli preliminari di edificio o spazio, utilizzabili per il primo confronto con tecnico, impresa o ufficio comunale.
- Checklist documentali e procedurali per pratiche edilizie sostenibili, recupero, riuso e nuova funzione.
- Schede materiali e matrici di compatibilità per eco-materiali, supporti, umidità, clima montano e posa.
- Mappe delle criticità ricorrenti: umidità, degrado, impianti obsoleti, documenti mancanti, vincoli, usi non definiti, sprechi energetici.
- Piani 7/15/30 giorni e 30/90 giorni per trasformare l’orientamento in azioni verificabili.
- Schede caso replicabili, utili ad alimentare una memoria operativa territoriale sulla montagna abitabile.

10. Accesso per tipologia di utente

La tabella seguente orienta ciascuna categoria di utenti verso le Schede più utili rispetto ai bisogni ricorrenti.

Utente	Bisogno ricorrente	Schede più utili
Impresa edile, artigiana o fornitore	Capire requisiti di compatibilità, documentazione materiali, posa e manutenzione.	ST1_SC8, ST2_SC8, ST3_SC2, ST3_SC3, ST3_SC5, ST3_SC9

Utente	Bisogno ricorrente	Schede più utili
Professionista o tecnico	Ricevere informazioni ordinate prima del sopralluogo, dell'incarico o della pratica.	ST1_SC4, ST1_SC5, ST1_SC6, ST2_SC3, ST2_SC6, ST3_SC7
Pubblica Amministrazione o ufficio tecnico	Orientare cittadini e operatori, riattivare spazi, definire modelli gestionali e strumenti di accompagnamento.	ST1_SC7, ST2_SC7, ST2_SC9, ST2_SC10, ST3_SC6, ST3_SC10
Proprietario o gestore di edificio	Capire da dove partire, quali dati raccogliere e quali domande fare a tecnico, impresa o Comune.	ST1_SC1, ST1_SC3, ST1_SC10, ST2_SC1, ST2_SC4, ST3_SC1
Operatore turistico, associazione, scuola	Valutare riuso, comfort, soluzioni gestibili e casi dimostrativi utili alla comunità.	ST2_SC7, ST2_SC9, ST2_SC11, ST3_SC6, ST3_SC10, ST3_SC11

11. Percorso consigliato

Le Schede sono autonome e non prevedono propedeuticità. Per chi desidera un percorso ordinato, si suggerisce la seguente sequenza leggera; l'utente può comunque accedere direttamente alla Scheda che risponde al proprio problema specifico.

Passo	Obiettivo	Schede utilizzabili
1	Inquadrare il bisogno	ST1_SC1, ST2_SC1, ST3_SC1
2	Raccogliere dati e documenti	ST1_SC4, ST1_SC6, ST2_SC3, ST2_SC6
3	Leggere criticità e vincoli	ST2_SC4, ST2_SC5, ST3_SC3, ST3_SC7
4	Definire obiettivi e funzione futura	ST1_SC3, ST1_SC5, ST2_SC7, ST2_SC9
5	Scegliere soluzioni compatibili	ST1_SC8, ST2_SC8, ST3_SC2, ST3_SC6, ST3_SC8
6	Chiudere un piano operativo	ST1_SC10, ST2_SC10, ST2_SC11, ST3_SC10, ST3_SC11

12. Standard di qualità e impegni

La Comunità Montana Monte Maggiore assume i seguenti impegni di qualità, misurabili attraverso i relativi indicatori e standard di riferimento.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Accessibilità del servizio	Tempo di attivazione dell'accesso alla classe virtuale dalla richiesta completa	Entro 5 giorni lavorativi
Disponibilità	Fruibilità dell'ambiente digitale	Disponibile in autonomia, salvo manutenzioni preavvisate
Riscontro “Chiedi all'Esperto”	Tempo di prima risposta a una domanda	Entro 5 giorni lavorativi
Completezza delle Schede	Schede dotate di contesto, domande guida, diagnosi, indicazioni e output	100% delle Schede pubblicate
Aggiornamento dei contenuti	Revisione periodica delle Schede e dei riferimenti	Almeno una revisione annuale
Chiarezza e comprensibilità	Schede brevi, guidate e orientate alla decisione	Linguaggio chiaro e formato sintetico
Ascolto dell'utente	Gestione di segnalazioni e suggerimenti	Riscontro entro 30 giorni
Soddisfazione dell'utente	Rilevazione periodica del gradimento	Almeno una rilevazione annuale

Gli standard indicati rappresentano gli obiettivi di servizio assunti dall'Ente; eventuali aggiornamenti saranno riportati nelle successive edizioni della Carta.

13. Diritti e doveri degli utenti

13.1 Diritti dell'utente

- Accedere al servizio in condizioni di parità e gratuità.
- Ricevere informazioni chiare, complete e imparziali.
- Porre domande e ottenere un riscontro tramite la sezione “Chiedi all'Esperto”.
- Presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti ed essere informato sul relativo esito.
- Vedere tutelati i propri dati personali secondo la normativa vigente.

13.2 Doveri dell'utente

- Utilizzare il servizio e l'ambiente Google Classroom in modo corretto e rispettoso.
- Fornire informazioni veritiere nelle richieste e nelle interazioni con gli esperti.
- Considerare le indicazioni ricevute come orientamento preliminare, da verificare con i soggetti competenti.
- Rispettare gli altri utenti e gli operatori del servizio.

14. Tutela dell'utente: reclami, segnalazioni e suggerimenti

L'utente può segnalare disservizi, presentare reclami o proporre suggerimenti di miglioramento. Le segnalazioni possono essere inoltrate attraverso la sezione "Chiedi all'Esperto" dello Sportello tematico di riferimento oppure tramite i canali istituzionali della Comunità Montana Monte Maggiore.

La Comunità Montana prende in carico le segnalazioni e fornisce un riscontro motivato entro 30 giorni. Le osservazioni raccolte sono utilizzate per il miglioramento continuo del servizio e per l'aggiornamento periodico della presente Carta. È inoltre prevista una rilevazione periodica del gradimento (customer satisfaction).

15. Trattamento dei dati personali

I dati personali eventualmente conferiti per l'accesso al servizio, per l'utilizzo della piattaforma Google Classroom e per le interazioni nella sezione "Chiedi all'Esperto" sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente, esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione del servizio. All'utente sono garantiti i diritti previsti dalla normativa (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità), secondo le modalità indicate nell'informativa resa disponibile dalla Comunità Montana Monte Maggiore in qualità di titolare del trattamento.

16. Accessibilità

Il servizio è progettato per essere fruibile dal maggior numero possibile di utenti. I contenuti sono organizzati in forma chiara e sintetica e l'accesso avviene tramite una piattaforma diffusa e utilizzabile da diversi dispositivi. La Comunità Montana Monte Maggiore promuove il miglioramento continuo dell'accessibilità dei contenuti digitali, in coerenza con la normativa vigente in materia.

17. Aggiornamento e diffusione della Carta

La presente Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso i canali istituzionali della Comunità Montana Monte Maggiore e all'interno dell'ambiente digitale dello Sportello. Viene aggiornata periodicamente in funzione dell'evoluzione del servizio, dell'ampliamento delle Schede consenziali e delle osservazioni raccolte presso gli utenti.

18. Contatti e riferimenti

Riferimento	Indicazione
Ente erogatore	Comunità Montana Monte Maggiore
Iniziativa	n. 5 – "Montagna Abitabile: Spazi e Servizi Intelligenti"
Progetto	Green Community – "Monte Maggiore Green & Smart Community: Innovazione, Ambiente, Persone"
Finanziamento	Unione Europea – NextGenerationEU · PNRR
Accesso al servizio	Sportello digitale su Google Classroom (codice/invito reso disponibile dall'Ente)
Supporto e contatti	Sezione "Chiedi all'Esperto" e canali istituzionali della Comunità Montana Monte Maggiore

Documenti progettuali di riferimento

- PFTE Green Community Monte Maggiore – “Monte Maggiore Green & Smart Community: Innovazione, Ambiente, Persone”.
- Capitolato Speciale di Appalto – Iniziativa n. 5 “Montagna Abitabile: Spazi e Servizi Intelligenti”.
- Piani di supporto relativi a bioedilizia e pratiche edilizie sostenibili, riuso e recupero del patrimonio edilizio esistente, eco-materiali, soluzioni smart ed efficientamento.
- Green Community Monte Maggiore – Strutturazione dei 3 Sportelli tematici e delle Schede consulenziali.