

CARTA GENERALE DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, per rispondere alle esigenze e aspettative dei cittadini, mirando ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico, ma un impegno che l'Amministrazione comunale assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare che il livello di qualità dei servizi, ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, sia coerente con i continui cambiamenti e con un quadro normativo in costante trasformazione, dove l'attenzione ai bisogni e alle problematiche dell'utenza richiede interventi sempre diversificati; mentre ai cittadini è chiesto di partecipare attivamente con segnalazioni, reclami, suggerimenti che possano aiutare a migliorare i servizi offerti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra amministrazione comunale e cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza; riporta i principi generali che ispirano l'azione del Comune in relazione a tutti i servizi offerti ed è pubblicata sul sito internet istituzionale www.comune.paderna.al.it e reperibile in formato cartaceo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

CAPO I – I PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI LA CARTA SI ISPIRA

Art. 1. Partecipazione e trasparenza I cittadini devono poter verificare la qualità dei servizi, la correttezza dei comportamenti e il rispetto, da parte della struttura comunale, di leggi e regolamenti. In particolare, sarà garantito al massimo il diritto all'informazione, per facilitare quindi la partecipazione e la collaborazione dei cittadini. In tal senso il Comune si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure, la trasparenza nell'informazione, la facilitazione per l'accesso ai documenti amministrativi. Oltre alle informazioni "tecniche", i cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere le motivazioni dei provvedimenti, le responsabilità del procedimento, le ragioni alla base della fissazione delle tariffe. L'Amministrazione inoltre si impegna a predisporre e attuare concrete verifiche periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

Art. 2. Continuità Il Comune, per quanto di sua competenza e responsabilità, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo ovviamente che per cause di forza maggiore. In caso di temporanee interruzioni di servizio, l'Amministrazione Comunale si impegna comunque ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

Art. 3. Efficienza, efficacia, economicità Il Comune opera per il miglioramento continuo dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, per garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei cittadini/utenti. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in maniera oculata e razionale, in modo da ottenere il massimo dei risultati e della qualità, senza sprechi.

Art. 4. Uguaglianza ed imparzialità Tutti i cittadini devono essere considerati uguali di fronte all'Amministrazione comunale, senza discriminazioni di alcun genere, e ad essi deve essere garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali. In particolare, le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori sono tenuti a comportarsi nei confronti dei cittadini in maniera

obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

Art. 5. Cortesia e disponibilità L'Amministrazione Comunale si impegna affinché gli operatori dei propri uffici si comportino sempre in maniera cortese e disponibile, ascoltando le richieste dei cittadini per poterle soddisfare al meglio. Per consentire il rispetto di tale impegno, chiede agli utenti di agevolare con il proprio atteggiamento di collaborazione una corretta erogazione del servizio. Il Comune si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali atteggiamenti dei propri operatori attraverso opportune e specifiche azioni, comprese adeguate attività formative.

CAPO II – I FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 6. Strumenti Il Comune considera strumenti determinanti per la qualità del servizio:

♣ la definizione di standard di qualità: si tratta di indicatori che quantificano i livelli minimi di qualità garantiti dal Comune.

♣ continuità e regolarità del servizio: il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi specificati nelle Carte di qualità dei vari servizi. Nell'erogazione dei servizi, l'ente può avvalersi della propria struttura organizzativa o di fornitori esterni specializzati.

♣ comportamento del personale: sia il personale dipendente, sia il personale esterno è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e aiutarli nell'adempimento degli obblighi. Il personale interno è tenuto ad indicare le sue generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Art. 7. Informazione Il Comune considera l'informazione, efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i cittadini/utenti. Per questo motivo il Comune:

♣ si impegna ad adottare in permanenza adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini

♣ ha attivato un sito Internet (www.comune.paderna.al.it) che offre a cittadini e imprese un quadro completo di informazioni riguardanti i servizi dell'Ente. In particolare mantiene costantemente implementata e aggiornata la sezione "Amministrazione trasparente" nel rispetto della normativa vigente

♣ avvia campagne di comunicazione articolata su più mezzi, mirate a sensibilizzare la cittadinanza su temi di rilevante interesse generale

♣ predispone sul territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni

♣ garantisce l'identificabilità del personale addetto all'erogazione del servizio

♣ si impegna per una semplificazione del linguaggio utilizzato, che sia comprensibile da parte di tutti i cittadini oltre che rispettoso delle differenze di genere .

Art. 8. Valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza Il Comune si impegna a monitorare costantemente la qualità del servizio erogato attraverso la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta. L'Ente si impegna inoltre ad effettuare sondaggi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato, attraverso questionari e/o interviste personali o telefoniche. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita permetteranno all'ente di individuare specifici obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili.

CAPO III – TUTELA DEL CITTADINO/UTENTE

Art. 9. Tutela del cittadino Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi. L'Amministrazione ha stabilito di dare nuovo impulso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), allo scopo di avvicinarsi sempre di più ai bisogni dell'utente. Il cittadino, grazie alla presenza dell'URP dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma. L'Amministrazione Comunale si impegna a fornire sempre una risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Art. 10. Rimborsi A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di qualità dei servizi, il Comune predisporrà l'attivazione di modalità di rimborso, che saranno esplicitamente specificate nelle Carte stesse. Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini avranno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

CAPO IV – LA VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Art. 11. Diffusione della Carta dei servizi e sua validità La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.paderna.al.it. La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale e in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.