



**COMUNE
DI
VIETRI SUL MARE**
PROVINCIA SALERNO

**CARTA DEI SERVIZI
- PRINCIPI E LINEE GUIDA-**

(approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 18 del 29.01.2014)

UNO STRUMENTO AL SERVIZIO DEI CITTADINI

La Carta dei Servizi è uno strumento utile alla cittadinanza perché è un modo semplice, diretto ed efficace *per* illustrare una struttura complessa costituita da molteplici servizi e per rendere quanta più chiara possibile l'organizzazione del Comune, impegnato costantemente in un'opera di mantenimento, avanzamento e, al contempo, di razionalizzazione delle prestazioni, tenendo in debito conto la congiuntura finanziaria che l'Ente attraversa.

La "Carta" è anche uno strumento essenziale attraverso il quale si esplica il corretto amministrare, che a sua volta passa da una costante azione di trasparenza nei confronti dei cittadini e dall'erogazione dei servizi sul territorio e dalle prestazioni che ne derivano.

E' proprio sul versante dei servizi e della semplificazione che il Comune è fortemente impegnato, al fine di favorire i cittadini ed indicare la strada di accesso per la loro fruizione.

La Carta dei Servizi rappresenta un ausilio per orientarsi nel variegato panorama dei servizi resi, nell'auspicio che possa essere uno schema utile per rendere il rapporto con l'Amministrazione Comunale più semplice, chiaro e diretto.

INTRODUZIONE

La riforma della Pubblica Amministrazione iniziata negli anni '90 ha introdotto negli enti pubblici definizioni e concetti mutuati dalle aziende private. Alla luce delle innovazioni introdotte, anche il rapporto P.A. - cittadino si è evoluto nel senso che quest'ultimo è generalmente considerato alla stregua di un cliente.

L'essere cliente dei servizi erogati dall'ente pubblico se da un lato comporta l'adozione da parte del gestore di accorgimenti mirati alla soddisfazione da un altro appare riduttivo rispetto allo status riconosciuto al cittadino dalla normativa vigente.

Nel rapporto con la Pubblica Amministrazione, che gestisce quasi tutti i servizi in regime di monopolio, viene infatti a mancare un elemento di fondo e decisivo della condizione di cliente rappresentato dalla possibilità, concreta in regime di libera concorrenza, di rivolgersi ad un altro fornitore se il prodotto (o il servizio) offerto non è di gradimento.

Occorre, allora, andare oltre al concetto di "cliente" e introdurre quello di "cittadino-utente", inteso come titolare di diritti riconosciuti e tutelati dall'ordinamento.

Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la Direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994, che introduce strumenti quali l'adozione di standard di qualità del servizio ed il dovere della valutazione, della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza; l'ente dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità, e quali standard di qualità intende garantire.

Essa è volta alla tutela dei diritti degli utenti, e si basa su una serie di principi generali.

Il principio fondamentale è quello **dell'uguaglianza**, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti.

Deve essere garantita la **parità di trattamento** sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Gli utenti devono essere trattati con **obiettività, giustizia ed imparzialità**.

I servizi devono essere erogati in maniera **continua e regolare**, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno **diritto di scegliere** l'ente erogatore.

La **partecipazione** del cittadino deve essere sempre assicurata come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

PUNTI CHIAVE DA CONSIDERARE

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento particolarmente utile per l'Amministrazione e stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;

verifica del rispetto degli standard;

ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

I fattori di qualità nei servizi pubblici sono le caratteristiche del servizio rilevanti per l'utenza e si misurano attraverso **indicatori di qualità**, che sono variabili quantitative in grado di rappresentare (in una certa unità di misura e per un certo campo di applicazione) i fattori di qualità.

Approntare una Carta dei Servizi significa analizzare il servizio nel dettaglio, considerando le implicazioni nascoste e le conseguenze impreviste e si traduce in un percorso di apprendimento sulla natura del servizio e sui suoi elementi fondanti di efficienza, economicità ed efficacia.

I punti di forza della Carta dei Servizi sono:

1) La **partecipazione ed il coinvolgimento dell'utenza**. Questo può avvenire sotto varie forme (es. analisi di *customer satisfaction*, ecc...). In questo modo si dà una risposta concreta e non velleitaria alle richieste di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, troppo spesso sviluppate solo a livello di grandi piani e progetti, senza implicazioni nel vissuto quotidiano.

2) **L'integrazione inter-organizzativa.** La progettazione del servizio integrato, consente di porre le Amministrazioni coinvolte di fronte ad una situazione diversa da quella abituale, in cui deve prevalere la capacità di analisi e progettuale.

3) **L'integrazione organizzativa.** Progettare una Carta dei servizi implica il coinvolgimento di numerosi settori dell'ente locale, sia di linea che di staff. Il tema dell'integrazione fra i settori rappresenta un punto nevralgico per tutte le Amministrazioni e la carta dei servizi può rappresentare un'occasione per trovare un terreno comune di dialogo e lavoro fra le varie articolazioni dell'ente locale.

4) **La gestione del personale.** Una Carta dei servizi rappresenta un potente strumento di guida e controllo del personale, specie quello impegnato sul front-line. L'applicazione delle specifiche previste indicate nella Carta rappresenta, infatti, uno strumento di autocontrollo indispensabile, che lascia al personale la necessaria libertà di azione per affrontare le situazioni reali del servizio ed alla dirigenza di valutare le prestazioni sulla base dei risultati effettivamente conseguiti.

Uno dei problemi rilevati nel tempo è quello della difficoltà di far conoscere agli utenti non solo i contenuti della Carta dei Servizi ma anche la loro stessa esistenza. Talvolta appaiono inutili gli sforzi condotti sul versante della divulgazione: depliant, pieghevoli, conferenze, pagine web, opuscoli, per quanto ben fatti, gradevoli, di linguaggio immediato ed accessibile non sempre appaiono strumenti sufficienti. La soluzione ottimale è che conviene investire nel dare la possibilità al cittadino di accedere con facilità e immediatezza a punti informativi pubblici, ogniqualvolta ne abbia bisogno.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi vuole rappresentare, nell'ambito della vigente normativa,

momento di chiarezza e di trasparenza nel rapporto tra l'Amministrazione Comunale di **Vietri sul Mare** ed i suoi cittadini-utenti *ed* in particolare non ponendosi come atto

burocratico ma proponendosi quale strumento flessibile e dinamico per migliorare i rapporti con l'utenza, come documento quindi anello a tutti i cittadini sia essi singoli che associati.

L'erogazione dei servizi ed i rapporti con l'utenza avvengono nel rispetto di alcuni principi fondamentali.

Tali principi prevedono il rispetto delle indicazioni contenute nell'attuale apparato normativo ed esprimono gli specifici valori ai quali l'Ente pubblico ispira la propria azione.

I principi fondamentali sono:

1 - PARITÀ' DI TRATTAMENTO

I cittadini accedono ai servizi erogati in condizioni di uguaglianza.

E' garantita l'uguaglianza e l'uniformità di trattamento a parità di condizioni individuali.

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2-CONTINUITÀ'

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali).

In caso di prevedibile funzionamento irregolare o di interruzioni, gli utenti saranno informati preventivamente e verrà comunque cercato di adottare misure atte a diminuire il disagio.

3 - PARTECIPAZIONE

E' favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione sia per promuovere il loro coinvolgimento nelle scelte e nei servizi loro destinati.

In particolare si ritiene fondamentale coinvolgere i destinatari nei momenti di valutazione della capacità dei servizi di soddisfare le esigenze per i quali vengono

erogati. A questo proposito potranno essere attuate concrete forme di intervento per cogliere il grado di soddisfazione degli utenti.

4 - EFFICIENZA

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva sussiste l'impegno ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia.

Per quanto riguarda la qualità dei servizi potranno essere utilizzate tecniche di monitoraggio per individuare eventuali punti di criticità ai fini dell'adozione di idonee misure correttive.

5 - PROFESSIONALITÀ

L'accrescimento e l'aggiornamento professionale sono assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato.

In particolare, per quanto riguarda i rapporti con l'utenza, l'obiettivo principale è quello di creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori comunali cui si rivolge, degli interlocutori preparati e disponibili.

6 - CHIAREZZA E CORTESIA.

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

La cortesia ed il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non come appendice formale. A tale fine si favoriscono ed incoraggiano, anche attraverso azioni formative mirate, le capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare atteggiamenti ambigui od elusivi nel rapporto con l'utenza.

7 - INFORMAZIONE E TRASPARENZA

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere ai documenti che lo riguardano secondo la vigente normativa. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono

esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi. L'informazione costituisce irrinunciabile presupposto per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi.

L'accesso agli atti e la corretta informazione sono considerati gli strumenti attraverso i quali si realizza la trasparenza delle attività svolte.

8 - DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

I dati forniti dall'utente sono trattati in conformità alle disposizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali. All'utente è data informazioni sui diritti che la vigente normativa gli riconosce in materia di tutela della riservatezza.

MISURE ORGANIZZATIVE

I - PERSONALE

Il Comune di **Vietri sul Mare** al fine di accrescere la professionalità del proprio personale, pone particolare attenzione alla formazione.

L'attività formativa, in relazione alle concrete disponibilità di bilancio, può attuarsi mediante:

- addestramento in affrancamento a personale esperto. Di regola, si ricorre a questa forma in caso di personale neoassunto o di mobilità interna.
- auto-addestramento, è la forma più diffusa e generalizzata di aggiornamento formazione continua del personale. E' resa possibile mediante la distribuzione al personale, in base alla funzione di competenza od agli affari trattati dall'ufficio di appartenenza, di documentazione (copia di leggi, circolari, ecc) e strumenti specifici (es. software);
- incontro di sensibilizzazione. Sono incontri a carattere formativo promossi dal segretario generale e dai responsabili di area/settore al fine di approfondire la

conoscenza del personale dipendente o dei collaboratori su specifiche questioni o sulla corretta esecuzione di determinate attività o procedure.

Tra gli scopi di tale tipo di intervento vi è anche quello di stimolare nei partecipanti l'auto-addestramento ed atteggiamenti propositivi (ad esempio: formulazione di proposte di miglioramento);

- partecipazione a corsi di formazione/addestramento interni. Il docente può essere un dipendente del Comune o un formatore o consulente esterno. I corsi tenuti dal dirigente possono prevedere il metodo "a cascata", che consiste nel formare prioritariamente i responsabili dei servizi e degli uffici che a loro volta formeranno i loro collaboratori ed il personale di categoria funzionale inferiore;

- partecipazione a corsi e/o seminari di formazione, esterni al Comune;

- gruppo di studio o di lavoro, finalizzato alla crescita dell'abilità e della professionalità mediante interscambio di conoscenze ed esperienze tra due o più operatori.

I dipendenti, nei rapporti con il cittadino utente, oltre che all'osservanza delle vigenti disposizioni di legge e regolarne!i tari e dei principi fondamentali sopra enunciati, sono tenuti ad attenersi alle seguenti no mie di condotta.

ASSENZA DI DISCRIMINAZIONE

Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il personale, in applicazione del principio fondamentale di uguaglianza ed imparzialità, garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. Gli utenti che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico. In particolare, è da evitare qualsiasi discriminazione basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

COMPORAMENTO CON IL PUBBLICO

Nei suoi rapporti con il pubblico, il personale è tenuto a dar prova di spirito di servizio, rispetto, cortesia, correttezza e disponibilità.

In particolare:

- cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere in maniera completa e accurata alle domande dell'utente e alle chiamate telefoniche;
- fornisce, qualora sia competente, le informazioni richieste in forma chiara e comprensibile e se la materia non rientra nell'ambito delle proprie attribuzioni, indirizza l'interessato al dipartimento competente indicando eventuale numero di telefono.
- indica i motivi per i quali non può fornire le informazioni richieste nel caso che queste siano tutelate dal diritto alla riservatezza (legge sulla privacy);

Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi dell'utente, il responsabile è tenuto a sforzarsi di correggere nel modo più opportuno gli effetti negativi risultanti dal suo errore e ad informare il cittadino di eventuali diritti di reclamo o di ricorso in conformità al vigente Ordinamento.

Il Comune favorisce, mediante opportune informazioni, la partecipazione ai procedimenti anche attraverso accesso alle informazioni e alla documentazione nei modi e nei limiti di legge e di regolamento. L'informazione può avvenire non soltanto mediante ricorso alle forme tradizionali ma anche avvalendosi delle possibilità offerte,

dalla rete internet e dalle innovazioni tecnologiche (posta elettronica, fax, ecc.).

ORGANIZZAZIONE

Fermo restando per l'utente il diritto di accedere direttamente all'ufficio competente a trattare le questioni che lo riguardano, lo stesso può rivolgersi all'Ufficio per le

Relazioni Pubbliche che garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi.

A tal fine:

- a) fornisce, per quanto di sua conoscenza, informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione;
- b) fornisce le informazioni relative: alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale;
- c) riceve le richieste d'accesso ai documenti amministrativi e li trasmette ai Responsabili di Area/Settori competenti, o ne rilascia copia, quando ne sia già stata acquisita la disponibilità;
- d) contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno dell'Amministrazione per garantire la reciproca informazione;
- e) sviluppa un canale informativo con gli U.R.P. delle altre amministrazioni;
- f) promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza, attuale e potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati.

Inoltre, promuove e facilita l'utilizzazione da parte degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, dei servizi offerti dal Comune di **Vietri sul Mare**.

PROPOSTE E SUGGERIMENTI

I cittadini singoli ed associati possono presentare proposte e suggerimenti per il miglioramento delle modalità di partecipazione e l'erogazione dei servizi in relazione ai bisogni ed alle esigenze della collettività.

Il Comune favorisce l'acquisizione di tali proposte e suggerimenti anche mediante impiego di nuovi strumenti di comunicazione (internet, posta elettronica, ecc.).

TUTELA

Il cittadino, oltre che nei modi e forme previsti dal vigente ordinamento, può tutelare propri diritti nei modi di cui al paragrafo seguente.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

La manifestazione di insoddisfazione è ritenuta un momento particolarmente importante nei rapporti con l'utente in quanto strumento indispensabile per impostare ,
efficaci politiche finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi.

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, in via formale (in forma scritta mediante inoltro tradizionale oppure trasmissione elettronica: fax, posta elettronica ecc.) od informale (verbalmente o anche tramite telefono), eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione.

L'URP assicura in merito una corretta informazione ed assistenza mediante:

- informazioni rilasciate direttamente a coloro che ne fanno richiesta allo sportello o telefonicamente;
- predisposizione di apposita modulistica prestampata da rendere disponibile presso gli uffici e sul sito internet del Comune;
- avvisi informativi da affiggere nei locali accessibili agli utenti;

Eventuali reclami saranno trasmessi, a seconda della loro natura, ai competenti settori nei tempi e modi previsti.

CONCLUSIONI

Esistono diverse ragioni che spingono all'adozione e diffusione della Carta dei Servizi, che rappresenta uno strumento concreto per veicolare anche nell'ente locale quella cultura della qualità di cui tanto si parla ma che incontra ancora diverse resistenze.

La Carta dei Servizi aiuta ad affrontare i problemi dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini, dell'integrazione fra i diversi settori dell'ente e dell'azione congiunta, in taluni casi, a livello inter-organizzativo (ad esempio nelle associazioni fra Comuni).

La presente Carta dei Servizi non è esaustiva degli adempimenti e di tutte le ovvie implicazioni che concernono il rapporto variegato con il cittadino-utente, rappresentando linee guida e direttrici di marcia.

Ogni struttura organizzativa potrà implementare con adeguati accorgimenti operativi e specifici tutti gli aspetti che sono ritenuti pertinenti, opportuni e necessari per meglio caratterizzare il rapporto con l'utenza sotto l'aspetto della qualità e della quantità delle *chances* offerte, e della valutazione dei servizi, sulla base dei principi enunciati nel presente documento e di quelli discendenti dall'applicazione della normativa di riferimento.

Le esperienze -pregresse dimostrano che un adeguato impegno, supportato da metodologie rigorose, formazione continua e sostegno politico, portano a risultati eccellenti.

La fiducia dell'utente nella competenza, nell'affidabilità, nell'onestà del fornitore ente locale rappresenta un presupposto fondamentale per la soluzione di possibili incomprensioni e/o controversie.

Si tratta quindi di impegnarsi sul versante del rafforzamento delle connotazioni legate al buon nome e all'immagine che, in molti casi, costituiscono il vero patrimonio dell'Ente.

La Carta dei Servizi è, per sua natura, uno strumento destinato ad essere migliorato in relazione all'assetto dei servizi ed in funzione delle giuste indicazioni derivanti dalla

sua applicazione connessa alla normativa vigente, assicurando, in ogni caso, adeguata pubblicità.

La presente Carta dei Servizi è valida ed operante sin dal momento dell'esecutività dell'atto con cui viene adottata.